



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

**Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información**

Percepción de los usuarios investigadores sobre la calidad de los servicios de la sala de hemeroteca de la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando el Libqual+™

INFORME PROFESIONAL

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Bibliotecología y
Ciencias de la Información**

AUTOR

Edwin William DÍAZ BELLEZA

Lima, Perú

2010



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Díaz, E. (2010). *Percepción de los usuarios investigadores sobre la calidad de los servicios de la sala de hemeroteca de la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando el Libqual+TM*. Informe Profesional para optar el título profesional de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Tres dimensiones del modelo Libqual+™	44
Gráfico N° 2 Distribución de las publicaciones nacionales	53
Gráfico N° 3 Distribución de las publicaciones extranjeras	54
Gráfico N° 4 Distribución de las publicaciones oficiales	54
Gráfico N° 5 Base de datos interna de diarios de provincia	60
Gráfico N° 6 Control y registro de usuario	61
Gráfico N° 7 Investigadores por edad	73
Gráfico N° 8 Investigadores por sexo	73
Gráfico N° 9 Especialidad de investigadores	74
Gráfico N° 10 Condición de investigadores	74
Gráfico N° 11 Uso del material de la Hemeroteca	70
Gráfico N° 12 Uso de los servicios por Internet	80

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Porcentajes de medios y resultados	38
Tabla N° 2 Cuatro dimensiones Libqual+™	43
Tabla N° 3 Tres dimensiones del modelo Libqual+™	44
Tabla N° 4 Tres dimensiones del modelo Libqual+™ (versión traducida)	45
Tabla N° 5 Estadísticas de usuarios 2008	57
Tabla N° 6 Estadísticas de usuarios 2009	57
Tabla N° 7 Personal de la Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos	58
Tabla N° 8 Estadísticas de consultas 2009	62
Tabla N° 9 Estadísticas de fotocopias 2009	63
Tabla N° 10 Estadísticas de escaneos 2009	64
Tabla N° 11 Estadísticas de microfilmes 2009	65
Tabla N° 12 Estadísticas de filmación de documentos 2009	66
Tabla N° 13 Estadísticas de tomas fotográficas 2009	66
Tabla N° 14 Estadísticas de investigaciones hemerográficas	67
Tabla N° 15 Estadísticas del servicio de Internet	68
Tabla N° 16 Estadísticas de legalización de documentos 2009	70
Tabla N° 17 Dimensión afectiva del servicio	75
Tabla N° 18 Dimensión biblioteca como espacio	76
Tabla N° 19 Dimensión control de información	77
Tabla N° 20 Preguntas de satisfacción	79

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL	
1.1 Descripción del tema	8
1.2 Antecedentes	11
1.3 Justificación	13
1.4 Objetivos	14
1.5 Marco teórico	15
1.6 Metodología	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Biblioteca nacional	20
2.2 Hemeroteca	21
2.2.1 Funciones	22
2.2.2 Tipología	24
2.2.3 Servicios hemerográficos	25
2.2.4 Colecciones hemerográficas	27
2.3 Servicios de información	30
2.3.1 Modelo de servucción	33
2.3.2 Características de los servicios	34
2.3.3 Calidad de servicio	36
2.3.4 Satisfacción de cliente	39
2.3.5 Valoración de la satisfacción	41
2.4 Libqual+™	41
2.4.1 Dimensiones actuales del modelo	43
CAPÍTULO III PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS INVESTIGADORES SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALA DE HEMEROTECA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ, APLICANDO LIBQUAL+™	
3.1 Biblioteca Nacional del Perú	46
3.1.1 Datos históricos	46
3.1.2 Estructura orgánica	47
3.2 Hemeroteca Nacional	50
3.2.1 Organización y funciones	50
3.3 Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos	52
3.3.1 Colecciones	52
3.3.2 Infraestructura	53
3.3.3 Usuarios	55
3.3.4 Personal	56
3.3.5 Servicios y productos	59

3.3.5.1 Servicios	59
3.3.5.2 Productos	70
3.4 Evaluación del servicio de la Sala de Hemeroteca con el modelo Libqual+™	71
3.4.1 Ficha técnica de la encuesta	71
3.4.2 Variables demográficas	73
3.4.3 Variables del modelo Libqual+™	75
3.4.4 Preguntas generales de satisfacción	79
3.4.5 Variable según frecuencia de uso	79

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALA DE HEMEROTECA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

4.1 Lineamientos para el desarrollo de la colección	81
4.2 Lineamientos para la difusión de los servicios y productos de información	83
4.3 Lineamientos para el mejoramiento de la prestación del servicio	85
4.4 Presupuesto	87
4.5 Cronograma de actividades	88

CONCLUSIONES	90
---------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
-----------------------------------	----

INTRODUCCIÓN

Conocer la percepción del usuario es un aspecto fundamental en la evaluación del desempeño de los servicios, porque es una manera de complementar la información obtenida de evaluar los indicadores del cumplimiento de las funciones hacia el interior de la empresa o institución. Obteniendo así, una visión más amplia del servicio ofrecido. Por ello, se vuelve imprescindible tomar conocimiento de la opinión que tienen nuestros clientes sobre el servicio que se le oferta, ya que eso permitirá una acertada toma de decisiones en beneficio del servicio y del usuario.

La Hemeroteca Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú, es una institución dedicada a preservar el material hemerográfico del país y donde el servicio es inherente a su función, se hace necesario ahondar en evaluaciones y estudios destinados a indagar la percepción de los usuarios sobre el servicio que reciben de ella, y así, poder acceder a información que permita diseñar nuevos servicios y reorientar los brindados para adecuarlos a los requerimientos de los usuarios.

Para efectos del presente estudio se ha utilizado un modelo de evaluación de calidad denominado Libqual+™, que ha sido utilizado en diversas investigaciones anteriores y que cuenta con reconocimiento en el gremio académico bibliotecológico, que lo considera una herramienta válida para conocer la calidad de los servicios bibliotecarios. Los resultados obtenidos indican que existe un reconocimiento de los usuarios por el servicio recibido y de manera general, se puede afirmar que el servicio es aceptable y adecuado, pero aún está distante de alcanzar un alto nivel de calidad. De otro lado, aún de no estar cerca de contar con un servicio de calidad, los usuarios han manifestado un alto nivel de satisfacción por los servicios hemerográficos.

El trabajo está dividido en cuatro capítulos. En el primero se presenta el proyecto de investigación del informe profesional, es decir, se plasman los aspectos generales que marcarán la línea que se siguió durante todo el estudio. En el segundo capítulo, se ha desarrollado el marco teórico que da soporte a toda la investigación, ahí se presentan los conceptos que han regido las ideas planteadas durante la investigación y que dan sostén a las propuestas planteadas. En el capítulo tres, se describe la situación del objeto

de estudio y se describe el estudio de la calidad de la Sala de Hemeroteca usando el modelo Libqual+™. En el último capítulo se presenta una propuesta para solucionar los problemas encontrados, lineamientos de acción con diferentes actividades destinadas a mejorar la percepción de los usuarios de la Sala.

Finalmente, se enumeran las conclusiones obtenidas de la investigación durante este trabajo académico.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

La Biblioteca Nacional del Perú tiene por función principal el resguardo y acceso a toda la publicación peruana y peruanista. En ese sentido, la Hemeroteca Nacional es responsable de normar, organizar, ejecutar y evaluar las acciones de acopio, registro y análisis, indización y resguardo, así como la puesta en valor y servicio del material hemerográfico peruano-peruanista adquirido por la Biblioteca Nacional.

En el 2002, con la promulgación del Decreto Supremo N° 024-2002-ED, se aprobó una nueva estructura orgánica de la Biblioteca Nacional del Perú, la misma que sigue vigente hasta la fecha. Con esta norma, se otorgó a la hemeroteca categoría de dirección general, convirtiéndose así, en órgano de línea de la institución.

A partir del 2005, la Biblioteca Nacional del Perú cuenta con una nueva sede institucional, la que se ubica en la Av. De la Poesía N° 160 en el distrito de San Borja, es en ese año cuando se inicia el proceso de mudanza. Con el nuevo local culminado y una importante parte de las colecciones trasladadas, los servicios especializados fueron reabiertos en marzo del 2006, esta vez, en los ambientes del nuevo edificio. Así, la Hemeroteca Nacional deja de funcionar en los espacios de la histórica sede de la Av. Abancay e inicia una nueva etapa en su funcionamiento, con la proyección de brindar un servicio exclusivo y especializado para investigadores.

Cambios institucionales y coyunturales provocaron que se tomara la decisión de ampliar la cobertura del servicio a un público más amplio, generando que el servicio se diversificara a distintos tipos de usuarios y se repitiera la situación de la Sala *José Antonio Miro Quesada* de la sede del Centro de Lima, donde en un mismo ambiente se ejecutaban dos labores distintas: la de Biblioteca Nacional, que era brindado por la Dirección Ejecutiva de Servicios Bibliotecarios (con documentos anteriores a 1960) y la de Biblioteca Pública. Es en estas circunstancias que se han venido ofreciendo los

servicios de la Hemeroteca, en el horario de 8:30 de la mañana a 8:30 de la noche, cumpliendo un total de 12 horas continuas de servicio al día, por seis días a la semana (lunes a sábado). La sala de Hemeroteca cuenta con una capacidad máxima de atender simultáneamente a 84 usuarios, los cuales hacen uso de los siguientes servicios: lectura en sala, investigación hemerográfica, escaneo, microfilm, tomas fotográficas, filmaciones, Internet (a través de WI-FI), consultas telefónicas y por correo electrónico, búsqueda de normas legales en bases de datos especializadas y servicio de legalización de publicaciones periódicas.

Actualmente, el acceso al material hemerográfico se ofrece a través de la Sala de Hemeroteca de la Nueva Sede de la Biblioteca Nacional, ubicada en la Av. De la Poesía N° 160 del distrito de San Borja, la cual atiende a dos grupos de usuarios bien definidos: investigadores y público en general. Dependiendo de las características de cada persona que solicita la atención, se han diseñado diversos mecanismos de acceso al material hemerográfico. En primer lugar, los usuarios investigadores deben tramitar un carné de usuario presentando algún documento institucional que los presente como tal (universidad, ONG, entidad privada, etc.) y realizar el pago correspondiente a esta categoría de usuario. Con el carné de investigador se puede acceder a la totalidad del material hemerográfico que ofrece la Hemeroteca Nacional.

Luego, se tiene a los usuarios públicos, quienes tramitan su carné presentando su documento de identidad y pagando la suma de ocho nuevos soles. Los usuarios escolares, tienen acceso a la Hemeroteca presentando su carné escolar o cuaderno de control. Los usuarios visitantes, quienes son atendidos el día de su visita y siendo la condición de que esa forma de acceso es por única vez. Estos últimos tres tipos de usuarios comparten la característica de acceder, solamente, al material hemerográfico que cumple con dos condiciones: debe ser un documento cuya publicación se haya producido entre 1960 y la fecha de la consulta y, además, la colección debe contar con más de un ejemplar del documento solicitado.

El material que se encuentra en los depósitos de la Hemeroteca Nacional son diarios, revistas, anuarios, boletines y almanaques de Lima y provincias cuyos ejemplares más antiguos datan del siglo XVIII. Según la última memoria de la

Biblioteca Nacional del Perú, la Hemeroteca cuenta con un total de 15,000 títulos de diarios y revistas a disposición de los usuarios. Es necesario mencionar que la Hemeroteca cumple funciones de conservación y resguardo de las publicaciones que ingresan a formar parte de su colección. Es por ello, que mantiene una política de restricción de uso de todos los primeros ejemplares que se tienen registrados en sus catálogos. Para poder acceder a los primeros ejemplares es necesario gestionar el permiso correspondiente en la Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos.

La sala de Hemeroteca cuenta con un buzón para recibir quejas y sugerencias de parte de los usuarios, a través de este buzón se ha logrado observar las quejas más recurrentes de los usuarios sobre el servicio, siendo más frecuentemente la relacionada con el tiempo de atención que requieren los diferentes servicios que se brindan. Evidentemente, la sugerencia más reiterada, es la que solicita que los servicios se realicen con mayor celeridad. Por otro lado, dentro de las quejas también se mencionan que es necesario mejorar el catálogo, sobre todo en los resultados que arroja, la actualización de las colecciones, compra de materiales extranjeros e implementar la opción de fotocopiar en tamaño A3 y a color.

Tradicionalmente, las bibliotecas en general han utilizado datos cuantitativos para medir el desempeño de sus servicios. La Hemeroteca no se presenta ajena a esta corriente, pero surge la siguiente pregunta ¿Contabilizar el número de usuarios atendidos, la cantidad de diarios y revistas prestados o registrar cuantas fotocopias se han facilitado; nos permiten hacer mayores análisis sobre el servicio ofrecido? Se considera que con los actuales indicadores: Cantidad de usuarios registrados en la Hemeroteca, turno en que realiza la consulta, género del usuario, forma de acceso (investigador, público, escolar, visitante), cantidad y tipo de material consultado y servicios de reproducción solicitados (fotocopia, fotografía, filmación, microfilm), no es posible conocer el desempeño cualitativo de la sala, el grado de satisfacción de los usuarios, o si se ofrece un servicio de calidad.

Los indicadores utilizados en las estadísticas mensuales del servicio de la Hemeroteca Nacional nos muestran qué tanto se han utilizado los diferentes servicios, es decir, cuantifican el número de prestaciones realizadas. Estos tipos de indicadores

son fundamentales para verificar el cumplimiento de metas, detectar disminución de afluencia, realizar proyecciones de crecimiento y son de gran utilidad para análisis históricos. Se puede decir que con este tipo de información sabemos cuanto se hizo o se dejó de hacer, pero hacen imposible un análisis más profundo del servicio.

En ese sentido, se hace necesario proponer la utilización de un modelo validado y ampliamente utilizado para medir el desempeño de bibliotecas, tomando en consideración la calidad del servicio brindado, en base a la opinión de los usuarios. El modelo Libqual+™ ha demostrado gran capacidad para valorar y recoger información cualitativa, que conjuntamente con la información cuantitativa, permitan contar con mayores herramientas para la mejor toma de decisiones institucionales.

1.2 Antecedentes

El antecedente más cercano sobre la Hemeroteca Nacional, data del 2009, es el trabajo realizado por Oscar García, titulado *Los servicios de información de la Hemeroteca de la Biblioteca Nacional del Perú*; es un estudio que está dirigido a los usuarios de la Hemeroteca, donde se procedió a tomar una muestra de 100 usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas que abordan datos sobre el conocimiento de los servicios brindados en la hemeroteca, el uso de los sistemas de búsqueda, la opinión de los usuarios sobre el personal de la hemeroteca y las investigaciones realizadas por los usuarios. Los resultados del estudio indican que, una importante proporción de los usuarios desconoce los servicios de información de la Hemeroteca, que los usuarios consideran insuficiente la cantidad de personal de servicio y el poco uso de otros servicios como la microfilmación y el escaneo.

En el 2006, Yannet Ttica realizó la investigación *La Hemeroteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM: su problemática y perspectivas de desarrollo*. La herramienta utilizada fue una encuesta y se aplicó a una muestra de 120 personas, obteniendo como resultado que el poco uso de los documentos hemerográficos se debe a la falta de mecanismos de búsqueda efectivos.

Noemí de la Flor (2002) presentó su *Evaluación de los sistemas de acceso y recuperación de información en la Hemeroteca de la Universidad Ricardo Palma*, donde aplicó una encuesta de opinión con alternativas preguntando sobre el grado de satisfacción de los usuarios, los tipos de publicaciones solicitadas, la eficacia de las búsquedas, la velocidad del servicio y los horarios de atención. Se llegó a la conclusión de que “las dificultades que existen en la recuperación de la información de las revistas se deben a la falta de herramientas mecánicas (catálogos) y automatizadas de acceso directo por los usuarios en la hemeroteca y a la incidencia de factores relativos a la organización de los servicios”.

María Eléspuru estudió en el 2000 *Los servicios de Hemeroteca del Centro de Información de la UPC* abordando los servicios y la colección, haciendo un análisis que le permitió proponer un estudio de marketing como propuesta de solución.

En el 2009, Adolfo Baquerizo analiza *El servicio de consulta de la Sala de Investigadores de la Biblioteca Nacional del Perú a través de la percepción del usuario aplicando el modelo LibQual+™*” donde la aplicación de esta metodología permitió conocer fortalezas y debilidades dentro de las dimensiones del propio modelo.

Roxana Huamán, Karen Alfaro y Carlos Vilchez publicaron, en el 2008, un artículo titulado *Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: la experiencia del LibQual+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, aquí los autores, luego de analizar la confiabilidad y validez del instrumento, llegaron a la conclusión de que la calidad del servicio ofrecido en las bibliotecas incluidas en el estudio no cubría las expectativas mínimas de los usuarios.

Durante el 2004, Rosa Tello utilizó la metodología del Libqual+™ como instrumento de evaluación para conocer la satisfacción del usuario, el cual fue aplicado a una muestra de 20 alumnos de pregrado, en la sala de referencia de la biblioteca Central Pedro Zulen de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Una de las más importantes conclusiones a las que se llegó fue que el instrumento presentaba una alta confiabilidad.

1.3 Justificación

La Hemeroteca Nacional es uno de los órganos de línea de la Biblioteca Nacional del Perú, y por el hecho de ser ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, tiene la responsabilidad de ser modelo de optimización de los procesos y servicios bibliotecarios. Por otro lado, cuenta con información, histórica y actualizada, que es solicitada y requerida por un importante número de usuarios con diversas necesidades de información, para quienes los documentos que se encuentran en la Hemeroteca resultan de gran importancia y requieren de servicios idóneos y de alto rendimiento para la realización de sus investigaciones.

Precisamente, por la alta demanda de sus materiales y por la importancia de los documentos que ella resguarda. El área de servicios hemerográficos necesita estar en constante evaluación, para poder realizar los ajustes que se consideren necesarios y fortalecer las buenas prácticas con la intención de mantener un alto nivel de calidad en los servicios ofrecidos a los usuarios.

Los datos estadísticos que actualmente genera la Hemeroteca son de orden puramente cuantitativo, evita que se pueda contar con información sobre la calidad del servicio brindado y los niveles de satisfacción alcanzado por los usuarios. Por esta razón, consideramos de gran importancia la aplicación de una metodología que nos permita acceder información que facilite la toma de decisiones y una visión más amplia del funcionamiento del servicio.

La investigación servirá de recurso documental para poder contrastar los resultados obtenidos por similares estudios anteriores, tratando de realizar paralelismos entre los resultados obtenidos y las herramientas utilizadas. De esta manera, obtener aproximaciones de la alternativa más adecuada para la periódica evaluación de los servicios de la Hemeroteca. En ese sentido, se espera complementar el estudio de Adolfo Baquerizo, que utilizó la metodología Libqual+™ en la Sala de Investigadores de la Biblioteca Nacional y aportar a la investigación de Oscar García que analizó los servicios de la Hemeroteca Nacional.

De la misma forma, al finalizar el estudio se espera contar con la información necesaria que permitan plantear lineamientos que puedan favorecer una mejor percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos por la Hemeroteca Nacional.

Se pretende facilitar información relevante a la Dirección de Servicios Hemerográficos, brindando, desde la perspectiva de los usuarios, mayor información para la gestión de los servicios, que permita a los bibliotecarios evaluar y diseñar los servicios ofrecidos en base a los estándares de calidad que se deseen alcanzar. En buena cuenta, se desea brindar información que resulte relevante para la ejecución de las tareas de la Dirección General de la Hemeroteca Nacional, lo que se espera redunde en mejores servicios, mayor calidad y mayor satisfacción de los usuarios, por ende ser parte de la modernización del estado.

1.4 Objetivos

- **Objetivo general**

Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre el nivel de calidad de los servicios de la sala de la Hemeroteca Nacional aplicando Libqual+™.

- **Objetivos específicos**

- a) Describir el funcionamiento de los servicios de la sala de la Hemeroteca Nacional.
- b) Determinar los niveles de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios hemerográficos.
- c) Observar la funcionalidad del modelo Libqual+™ para la evaluación de los servicios de la sala de la Hemeroteca Nacional.
- d) Proponer lineamientos que permitan mejorar la percepción de los servicios hemerográficos de la Biblioteca Nacional del Perú.

1.5 Marco teórico

1.5.1 Hemeroteca

Martínez de Sousa (2004), define a la hemeroteca con las siguientes acepciones:

1. Guarda, custodia y conservación de las publicaciones periódicas. 2. Edificio, local o sala donde se guardan publicaciones periódicas. 3. Conjunto o colección de publicaciones periódicas destinadas a servir al público. 4. Departamento de una biblioteca donde se conservan y sirven al público publicaciones periódicas. 5. Colección de publicaciones periódicas de una biblioteca (p. 430).

En el mismo sentido, García (2000) escribe que las hemerotecas son:

1. Colección de diarios, y por extensión, de otras publicaciones periódicas. El nombre se debe a Henry Martin, administrador de la Biblioteca del Arsenal de Paris. 2. Edificio, ocal o mueble donde se guarda dicha colección para su consulta. 3. Centro que selecciona, reúne, ordena y difunde diarios y otras publicaciones periódicas para atender las necesidades culturales, educativas o de investigación de los miembros de una comunidad a la que sirve o de las de una institución de la que depende. 4. Sección formada con los diarios y otras publicaciones periódicas en una biblioteca (p. 232).

Se entiende de casi todas las acepciones que, el término hemeroteca está relacionado con el trabajo organizativo y de custodia de las publicaciones periódicas, que permita brindar un servicio a determinados usuarios bajo determinadas condiciones.

1.5.2 Servicios

Kotler y Armstrong (2003) nos dicen que los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a un público determinado, algo muy similar a un producto, pero a diferencia de este, el servicio es inmaterial y el beneficiario o cliente que lo recibe no adquiere derecho de propiedad sobre el servicio. Para diferenciar con mayor nitidez las diferencias entre producto y servicio, los autores mencionan estas cuatro características de los servicios: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad e imperdurabilidad (p. 278–306).

Horovitz y Jurgens (1993) agregan que el servicio de calidad solo se alcanza, cuando los trabajadores encargados de ofrecerlo están comprometidos con realizar una labor que satisfaga a quienes lo solicitan. Este concepto se relaciona directamente con la

gestión de una cultura organizacional sólida, donde los valores compartidos por los trabajadores de la organización hagan posible un cambio en la institución.

Finalmente, Berry (1996) afirma que es la calidad del servicio ofrecido lo que diferencia a una empresa de otra, es ahí donde los clientes encuentran atributos que consideran importantes y diferenciadores, dejando en un segundo plano, otros aspectos como la estrategia de precios diseñada o el mercado objetivo identificado. Donde se libra la verdadera batalla es en el servicio, siendo el nivel de calidad lo que permite sobresalir a unas empresas de otras.

1.5.3 Calidad

Jurán y Godfrey (2001) enfatizan que un producto es de calidad, cuando las características que ofrece van en armonía con los requerimientos del cliente, y en consecuencia producen satisfacción en quien lo adquiere (t. 1, p. 22).

Para Berry (1996) “el cliente define la calidad. Cumplir las especificaciones de la empresa no es calidad. Calidad es cumplir las especificaciones de los clientes” y líneas más adelante acota que “se aprende a invertir sabiamente en mejorar el servicio a través del conocimiento permanente de las expectativas y las percepciones de los clientes y de quienes no son clientes” (p. 37).

Un servicio de calidad implica un íntimo compromiso con cuatro características: Confiabilidad, sorpresa, recuperación y equidad. Donde *confiabilidad* implica cumplir con lo ofrecido; *sorpresa* es dar más de lo que espera el cliente; *recuperación* es ganar nuevamente la confianza del cliente luego de un mal servicio y la *equidad* se refiere a que cliente y empresa se mueven dentro de reglas iguales para ambos (Berry, 1996, p. 77).

Berry (1996) menciona que, en base a su experiencia de muchos años, los clientes juzgan la calidad de un servicio basando su opinión en cinco dimensiones o criterios, los cuales ayudan a entender las expectativas que estos pueden tener al momento de utilizar un servicio:

Confiabilidad: Brindar el servicio ofrecido con exactitud.

Cosas tangibles: Apariencia de instalaciones, equipos y personal.

Prontitud de respuesta: Voluntad para atender al cliente.

Seguridad: Conocimientos y cortesía de los empleados.

Empatía: Atención personalizada (p. 93).

1.5.4 Satisfacción

Pereiro (2008) define el término satisfacción como un estado emocional del cliente. Una sensación que implica el grado en el que han sido cubiertos los requisitos que el cliente tenía antes de realizar la transacción. Afirma que el concepto de satisfacción, pero sobre todo el nivel de esta, es subjetivo y personal, por lo tanto, un mismo servicio, brindado en iguales condiciones, puede ser calificado de manera diferente por dos clientes distintos.

En el mismo sentido, Arellano y Ruiz (2005) afirman que medir la satisfacción del usuario es una actividad que pretende evaluar la experiencia del individuo al hacer uso de un servicio determinado. Por lo tanto, se otorgan escalas de valoración a las sensaciones y opiniones.

De forma concluyente, satisfacción es la evaluación que realiza el cliente sobre un servicio, relacionándolo con las expectativas y necesidades previas a la prestación (Zeithaml y Bitner, 2002, p. 95).

1.5.5 Libqual+

Es un conjunto de preguntas que las bibliotecas usan para conocer la opinión de los usuarios sobre el nivel de calidad de los servicios bibliotecarios. El modelo ofrecido por la Association of Research Library (ARL) está basado en el instrumento ServQual, una popular herramienta utilizada para calcular la calidad del servicio en el sector privado. Las bibliotecas de la Universidad de Texas conjuntamente con otras bibliotecas usaron por varios años el ServQual con algunas modificaciones. Esto evidenció la necesidad de contar con una herramienta adaptada a los requerimientos particulares de las bibliotecas. La ARL, conjuntamente con las bibliotecas de la Universidad de Texas,

a lo largo de tres años, desarrollaron y refinaron el Libqual+™, aproximadamente en 3 años. (ARL, 2009).

La *Association of Research Library* señala que el modelo Libqual™ ayuda a las bibliotecas a entender mejor las expectativas y opiniones de los usuarios sobre la calidad del servicio y a identificar áreas de mejora. El modelo Libqual™ actual (tercer modelo) funciona, basándose en una estructura de tres dimensiones o aspectos: valor afectivo del servicio, biblioteca como lugar y control de la información.

1.6 Metodología

En un inicio, la investigación construirá sus bases teóricas recurriendo al análisis documental de toda la bibliografía disponible que resulte relevante para los intereses del investigador y así poder construir el marco teórico necesario que pueda dar sustento a todo el trabajo investigativo. Sin embargo, la propuesta en este proyecto se centra en un estudio de tipo exploratorio, ya que, es la primera ocasión en que se examinarán los servicios de esta Sala utilizando este modelo de evaluación. Ahora, si se enfoca desde el punto de vista del análisis de la información que se logre obtener, se puede decir que se realizará una investigación de tipo cuali-cuantitativa.

Los resultados que se esperan obtener indican que la investigación a realizar es de tipo descriptivo y analítico, porque se va a obtener un conjunto de resultados que podrán brindar todo un panorama sobre el desempeño de los servicios hemerográficos, visto desde la perspectiva del usuario.

Como se ha venido mencionando, el objetivo de este trabajo es evaluar el nivel de calidad de los servicios en la Sala de Hemeroteca de la Biblioteca Nacional del Perú, para ello, todo el proceso de recolección de datos se realizará mediante la aplicación de un cuestionario a los usuarios investigadores. Se espera que la muestra esté conformada, aproximadamente, por el 20% de los usuarios investigadores que asistan a la Sala durante el mes de diciembre. La herramienta a utilizar, será la aplicación de la metodología Libqual+™, método que ya ha sido utilizado en anteriores ocasiones en

algunas bibliotecas peruanas y es de una manera mucho más extendida en las bibliotecas extranjeras de tipo académica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Biblioteca nacional

Es definida por López (2004) indicando que es la biblioteca que ha sido denominada de esa manera por el estado del país correspondiente, quien también debe encargarse de dotarla de los recursos necesarios para su funcionamiento. El mismo autor menciona que las funciones principales de este tipo de bibliotecas son: recopilar la producción impresa del país a través del Depósito Legal, compilar la bibliografía nacional, recopilar publicaciones internacionales de interés para los estudiosos del país, coordinar una red nacional de bibliotecas.

Por su parte, la UNESCO manifiesta que:

Las bibliotecas que, cualquiera sea su denominación, son responsables de la adquisición y conservación de ejemplares de todas las publicaciones impresas en el país, y que funcionen como bibliotecas de depósito en virtud de disposiciones sobre el depósito legal o de otras disposiciones. Normalmente pueden desempeñar también algunas de las funciones siguientes: elaborar una bibliografía nacional; reunir una colección amplia y representativa de obras extranjeras que también comprenda libros relativos al propio país; actuar como centro nacional de información bibliográfica; compilar catálogos colectivos, publicar la bibliografía nacional retrospectiva. Las bibliotecas tituladas “nacionales” que no respondan a esta definición, no deberían clasificarse en la categoría de “bibliotecas nacionales” (p. 2).

Vellosillo (1998) cita a la ALA al indicar que se puede dividir a las bibliotecas nacionales siguiendo un criterio basado en el periodo de fundación de cada una de ellas, por eso indica que existen tres generaciones de bibliotecas nacionales:

1era. Generación: Son bibliotecas fundadas antes de 1800, cuyos fondos provienen de bibliotecas reales o grandes colecciones privadas, se caracterizan porque se han convertido en grandes e importantes centros de investigación.

2da. Generación: Grupo de bibliotecas que surgieron entre el siglo XIX y la segunda guerra mundial.

3ra. Generación: Creadas luego de la segunda guerra mundial.

La IFLA, a través de su Sección de Bibliotecas Nacionales, evita explicar este tipo de bibliotecas desde su esencia y prefiere señalar las funciones que deben cumplir este tipo de bibliotecas:

- Recopila, cataloga y preserva las publicaciones nacionales, las cuales llegan frecuentemente por Depósito Legal.
- Brindar servicios a los usuarios, desde la misma biblioteca o a través de otras bibliotecas o servicios de información.
- Preservación y conservación del patrimonio documental nacional
- Promoción de la política cultural nacional
- Participación activa en campañas nacionales de alfabetización.

2.2 Hemeroteca

El interés por formar “grandes bibliotecas centrales de periódicos” aparece, formalmente, en Europa en el año 1900, durante el Congreso Internacional de Bibliotecarios realizado en París. En él, Henri Martín, conservador de la Biblioteca de Arsenal de París, sustentó la creación de este tipo de organizaciones llamándolas por primera vez Hemerotecas, término que se mantuvo en el tiempo y ha obtenido gran difusión (Iglesia y Celaá, 1988).

Martínez de Sousa (2004) entiende a la hemeroteca como Edificio, local o sala donde se guardan las publicaciones periódicas. El autor indica cuatro acepciones más para el término y en todas ellas precisa que al utilizar esa palabra nos estamos refiriendo a publicaciones periódicas y conservación. Para razones de este estudio, es de especial interés dos acepciones: la que considera la hemeroteca como colección de publicaciones periódicas destinadas a servir al público y la que describe como el departamento de la

biblioteca donde se conservan y sirven al público publicaciones seriadas. Estas, son definiciones importantes, primero, porque no solo toman en cuenta el aspecto conservacional de las publicaciones periódicas, sino que valoran la puesta en servicio de las mismas. Además, es necesario resaltar que existe una acepción que considera a la hemeroteca como parte de la biblioteca; situación que estadísticamente tiene más proporción de incidencia que las hemerotecas independientes.

Siguiendo esa corriente, García (2000, p. 232) la define como “Centro que selecciona, reúne, ordena y difunde diarios y otras publicaciones periódicas para atender a las necesidades culturales, educativas o de investigación de los miembros de una comunidad a la que sirve o de las de una institución de la que depende” aportando a la definición el hecho de que las hemerotecas están en función a las diferentes necesidades que pueden presentar los usuarios y el nivel de accesibilidad que puedan ofrecer.

Para San Segundo Miguel (1991), citado por Peñalver (1995):

...hemeroteca designa el local donde se guardan, de forma organizada, colecciones de publicaciones seriadas y otros documentos impresos sujetos a cierta periodicidad, permitiendo a sus usuarios el acceso a los documentos en ella contenidos. Puede entenderse también bajo el vocablo hemeroteca la colección de publicaciones seriadas insertas en las bibliotecas, concepción extendida en el ámbito anglosajón, en el que ni siquiera se hace uso de este vocablo, sino que se emplea el término colección de publicaciones seriadas (p. 24-25).

En esta definición, llama la atención la actualización en la terminología, pues en lugar de publicaciones periódicas, se utiliza publicaciones seriadas, a nuestro entender utilizándola como término general que incluye a las periódicas.

2.2.1 Funciones

Merrill (1992), citado por Peñalver (1995), menciona que las hemerotecas cumplen tres funciones, que son inherentes a todo sistema de información o unidades de información, es decir, que existen funciones generales e inherentes a su propia naturaleza. Estas funciones generales son:

- Información: función principal de las hemerotecas. Permitiendo que sus usuarios o la comunidad puedan acceder a los datos o noticias más sencillas hasta los avances académicos y científicos más avanzados.
- Formación: Esta función se realiza, sobre todo, durante los periodos de formación académica. Apoyando a los estudiantes en la elaboración de sus responsabilidades. Pero se traslada, también, a cualquier etapa de vida de los individuos. Por ejemplo, al revisar normas legales para el ejercicio de derechos fundamentales.
- Diversión: Esta función surge por el tipo de publicaciones que contienen las hemerotecas. Convirtiéndose en un lugar ideal para utilizar el tiempo libre ocupándolo en aficiones particulares: autos, manualidades, belleza, etc.

Por su parte, Téllez (1980) menciona funciones de la hemeroteca, pero resultan mucho más puntuales:

- Establecer mecanismos de selección de publicaciones seriadas de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
- Recibir y controlar las publicaciones seriadas
- Llevar el registro de los materiales recibidos.
- Elaborar las analíticas de las publicaciones de acuerdo a las políticas establecidas por la institución y a las necesidades de información de los usuarios.
- Establecer canje con otras instituciones a diferentes niveles.
- Establecer estrategias para incrementar el uso de las publicaciones seriadas.
- Elaborar listas de las publicaciones que posee la hemeroteca por áreas y especialidades.
- Mantener permanentemente informados a los usuarios sobre las publicaciones que se reciben tomando como base los perfiles previamente elaborados (p. 8).

Sin dejar de coincidir con las funciones mencionadas anteriormente, Aparicio (1995) realiza algunos aportes sobre las hemerotecas:

- Formación y gestión de la colección: La cual, según la autora, se realiza mediante la selección de títulos siguiendo las peticiones de los usuarios y/o mediante la evaluación de la colección.
- Control bibliográfico.

- Conservación de la colección: función tradicional de las hemerotecas. Esta función se realiza a través de las siguientes acciones: encuadernación, microfilmación y restauración de la colección. En este rubro también debe mencionarse la digitalización de documentos.
- Indización selectiva.
- Difusión de fondos: Mediante boletines o índices de resúmenes y utilizando herramientas informáticas.
- Centro de información.
- Ofrecer prensa nacional y extranjera.
- Intercambio de información y cooperación con otras hemerotecas.

2.2.2 Tipología

De acuerdo a la literatura, las hemerotecas se clasifican según tres criterios, por el tipo concreto de hemeroteca, por el espacio geográfico al cual circunscriben sus funciones y por los fondos que resguardan sus colecciones.

Peñalver (1995) nos presenta una primera tipología de hemerotecas, elaborada según el tipo concreto:

- Hemerotecas o colecciones hemerográficas en bibliotecas y otras instituciones documentales; donde la hemeroteca depende en mayor o menor medida de la gestión, personal o presupuestos de una biblioteca. Es decir, aquí agrupamos a todas las hemerotecas que están integradas dentro de una biblioteca.
- Hemerotecas no vinculadas a otras instituciones documentales; cuentan con total independencia y, normalmente, se identifican porque tienen una denominación específica.
- Otros tipos de hemerotecas; aquí se incluyen las hemerotecas de empresas periodísticas, llamadas archivos o centro de documentación periodística.

López (2004), Carreira, Concha, Gallego, González, Moreno y Sánchez (2002) y Brunet y Manadé (1991) coinciden en realizar una clasificación que tiene como criterio diferenciador el ámbito geográfico de las hemerotecas:

1. Hemerotecas nacionales: Tienen encomendadas funciones centrales en cuanto al control y disponibilidad de las publicaciones periódicas de cada país. Es decir, su misión es formar, desarrollar, difundir y conservar la producción hemerográfica del país al que pertenecen. Al igual que las bibliotecas nacionales, sus colecciones se incrementan principalmente por depósito legal y es común que mantengan una colección de publicaciones extranjeras. Es responsable de elaborar la bibliografía nacional de publicaciones periódicas.
2. Hemerotecas regionales: Ligadas a una circunscripción, encargadas de recopilar la producción hemerográfica de la zona.
3. Hemerotecas locales o municipales: Generalmente unidas a bibliotecas y archivos municipales. Sus fondos deben servir para el estudio histórico de la localidad.

Y desde el punto de vista de los fondos, López (2004), Carreira et al (2002) y Peñalver (1995), coinciden en presentar esta clasificación:

1. Hemerotecas generales: constituyen la colección hemerográfica más importante del país al que pertenecen.
2. Hemerotecas públicas: De carácter general por sus fondos y por sus usuarios, normalmente son una sección dentro de la biblioteca pública.
3. Hemerotecas especializadas: De carácter científico, tanto por sus fondos como por sus usuarios. Dedicados a una materia de la cual sus usuarios son especialistas investigadores.

2.2.3 Servicios hemerográficos

El servicio inherente de alguna hemeroteca es el de préstamo. Pero este servicio está sujeto a las políticas preestablecidas de la institución (Rovalo, 1996). Aparicio (1995) afirma que de manera general los servicios más comunes en las hemerotecas son:

- Consulta en sala de las colecciones hemerográficas.
- Acceso a los microfilme de documentos, a través de un espacio acondicionado y con la infraestructura necesaria.
- Consulta de prensa diaria.

- Préstamo interbibliotecario.
- Reproducción de documentos.
- Difusión selectiva de información.
- Formación de usuarios.

Por el tipo de colección que resguardan y por el valor que tienen, las hemerotecas pueden, según Téllez (1980), ofrecer servicios especiales, como:

- Disseminación selectiva de la información.
- Alertas.
- Circulación de publicaciones.
- Referencia y búsqueda de literatura, al entregar información la hemeroteca puede ofrecer el documento original en préstamo, fotocopias del documento, venta de publicaciones, resúmenes analíticos y bibliografías.
- Divulgación, mediante la cual se busca mantener informados a los usuarios de distintas actividades y tareas que se ejecutan en la hemeroteca. Como adquisiciones, programas y proyectos.

Los artículos de revistas académicas y especializadas se han convertido en una fuente importante tanto en ciencia y tecnología como en humanidades y ciencias sociales. Esto, debido a que son medios de difusión bastante ágiles. Se ha logrado identificar cuáles son las causas que han generado esta valoración y en ellas se encuentra que son una fuente ideal de consulta cuando se busca lo más reciente sobre un tema específico, también se recurre a las revistas académicas cuando el tema es muy nuevo. Además, los artículos de revistas académicas se han convertido en una opción para la actualización profesional (Romanos, 1996).

2.2.4 Colecciones hemerográficas

Las características particulares de los documentos que forman parte de la colección de una hemeroteca, hacen necesario que nos detengamos un instante para poder señalar y describir en qué consiste, qué forma parte y cómo se compone una

colección hemerográfica. Carreira et al (2002) indican que los criterios más utilizados para la evaluación de revistas son:

- Opinión de los usuarios.
- Uso de la colección.
- Uso de la colección en otras hemerotecas.
- Número de citas.
- Factor de impacto.
- Coste / Eficacia.
- Accesibilidad y disponibilidad de la colección en otras bibliotecas (p. 151).

Existen dos corrientes para identificar los conceptos de publicaciones periódicas y publicaciones seriadas. Por un lado, están aquellos quienes utilizan los conceptos de manera indistinta, por otro, aquellos que los entienden como conceptos distintos. Para efectos de este trabajo, se utilizará la definición que brinda López (2004) sobre estos términos:

Publicación periódica: Publicación seriada con periodicidad fija no superior a un año. Cuyos números o fascículos van numerados cronológicamente o correlativamente. Se considera una unidad documental a efecto de descripción mientras se publique con un mismo título, ya que este unido al título clave y al ISSN es el único elemento que permanece invariable a lo largo de su existencia. Son publicaciones periódicas los diarios, revistas, periódicos (p. 354).

Publicación seriada: Según la norma ISO 51772 (1983) aquella publicación que aparece en fascículos o volúmenes sucesivos, con una secuencia normalmente numérica o cronológica, con intención de continuar indefinidamente y con una periodicidad establecida que puede cambiar a lo largo del tiempo. El término abarca revistas, periódicos, anuarios, memorias e informes de entidades, las actas de congresos y las monografías publicadas dentro de una serie. Término más amplio que el de publicaciones periódicas, de la que se diferencia en que la secuencia de aparición suele ser más amplia e irregular (p. 354).

Rojas (2006) agrega que las publicaciones seriadas suelen presentar la misma portada en todas las entregas, además de que incluyen elementos como los siguientes:

- Tabla de contenido.
- Varios artículos.
- Información general, describiendo lo realizado por la institución a través del tiempo.
- Cartas de los lectores.
- Publicidad.

Tipos de publicaciones seriadas

- a. **Publicación periódica:** Precisamente recibe ese nombre porque existe un periodo de tiempo entre aparición y aparición, que puede ser regular e irregular. Su temporalidad puede ser diaria, semanal, quincenal, mensual, bimestral, trimestral, cuatrimestral, semestral, anual, etc. Son publicaciones colectivas, es decir, varios autores colaboran en ella. Existen publicaciones periódicas primarias y secundarias.

Las publicaciones primarias son:

- **Boletines:** En inglés son conocidos como *Newsletters* o *Bulletins*. Documento que edita una entidad, estatal o particular, que puede tratar asuntos científicos, histórico o artísticos, incluyendo información sobre la gestión y las actividades de la organización.
- **Boletines oficiales:** También llamadas publicaciones oficiales. En estos documentos se publican los dispositivos oficiales, normas gubernamentales o estadísticas de diferentes temas, entendiéndose que las cifras allí publicadas son las que maneja el gobierno.
- **Informe anual:** Documento con valor administrativo, que describe las actividades de la organización hechas durante el año al que se refiere el informe.
- **Periódicos:** En inglés *Newspaper*. Suelen tener una periodicidad muy frecuente y bien definida, normalmente diario, semanal o quincenal. Documento que suele contener información noticiosa (política, científica, literaria, deportiva), de opinión y publicidad.
- **Revista:** También llamada *magazín* o en el inglés *review*. Es la publicación periódica por excelencia y su periodicidad varía, siendo mayormente semanal, quincenal, mensual, bimestral, trinidad, semestral pero siempre menor a un año. López (2004) y Amat (1979) describen tres tipos de revistas: las científicas o especializadas, las que representan los intereses de una entidad o asociación, también llamadas de divulgación y las de interés general.

- Anuarios y bienarios.

Las publicaciones periódicas secundarias son aquellas que publican contenidos que se refieren a documentos primarios. Tenemos a los boletines bibliográficos, boletines de resúmenes y boletines de índices.

- b. Serie monográfica: Conjunto de documentos independientes que cuentan con títulos individuales propios y que se relacionan entre sí con títulos colectivos.

Finalmente, se puede decir que las publicaciones seriadas cumplen con, al menos, cuatro características: van apareciendo por partes, cuentan con la posibilidad de ser escritas simultáneamente por varios autores, poseen un título que identifica a todos los volúmenes y se repiten en cada nueva publicación, por último, cuentan con una numeración que les da un orden (Romanos, 1996).

2.3 Servicios de información

Para definir la palabra servicio es necesario describir lo planteado por Thomas (1995), citado por Vargas y Aldana (2006), para quien el servicio “...es inherente a todos los procesos de intercambio: que es el elemento central de transferencia que se concreta en dos formas: el servicio en sí mismo y el servicio añadido a un producto” (p. 47). Hoffman y Bateson (2002) agregan que “Los servicios, a diferencia de los bienes, proporcionan un paquete de beneficios por medio de una experiencia que ha sido creada para el consumidor” (p. 9). Se puede decir que los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a la venta y que son básicamente intangibles y que no tienen como resultado la obtención de la propiedad de algo. En ese sentido, mencionan cuatro características que diferencian a los servicios de los bienes: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad e imperdurabilidad (Kotler y Armstrong, 2003).

Los servicios presentan una singularidad, no se pueden tocar, por ello, es imposible hacer una idea sensitiva de ellos antes de comprarlos, conocer el servicio solo se experimenta al recibir el servicio. Y eso es, precisamente, lo que Hoffman pretende

decir que cuando “un consumidor compra un servicio, de hecho esta comprando una experiencia” (2000, p. 9). Por ser los servicios una experiencia, que no cuenta con elementos que nos ofrezcan la posibilidad de medirlos físicamente, los juicios que realicen los consumidores sobre su desempeño serán, siempre, muchos más subjetivos que objetivos. Por otro lado, al ser los servicios producidos por personas y coincidir en el momento de su fabricación con el del uso, genera un alto índice de variación entre prestación y prestación (Hoffman, 2002).

Profundizando sobre el término de nuestro interés, se sabe que Bopp (2000) afirma que “los servicios de información adoptan una variedad de formas, desde el simple suministro de una dirección o un número telefónico, pasando por la localización de una escurridiza cita bibliográfica, hasta la identificación y entrega de documentos sobre un tema específico” (p. 5).

Para el Cinterfor (1988) los servicios de información son todas las actividades que realiza un centro de información, mediante las cuales se dan intercambios de información entre los usuarios y el centro, siendo la información que reciben los usuarios de tres tipos:

- Información sobre donde se encuentran los datos originales, también llamada información referencial.
- Textos que representan la información original, aquí podemos incluir a los resúmenes, indización y la descripción bibliográfica.
- Información original misma, compuesto por documentos originales, reproducciones, fotocopias o microfilm.

La difusión de la información consiste en transmitir al usuario la información que necesita o en darle la oportunidad de hacerla, para esto, es necesario que previamente se haya realizado un tratamiento de los documentos y de la información. Se puede decir que la difusión se encuentra al final de la cadena documental (Guinchat y Menou, 1992).

Cinterfor, a su vez, divide a los servicios de información en dos, distinguiéndolos en comerciales y no comerciales. Los primeros, son aquellos servicios por cuya información se debe realizar el pago de una tarifa establecida. Por el contrario, los servicios no comerciales suelen tener una cobertura muy amplia sin existir en la transacción intercambio monetario alguno.

Guinchat y Menou (1992) afirman que la difusión de la información es la razón de ser las unidades de información y debe ser la mayor preocupación de estas. Existen formas de difusión y pueden clasificarse según los medios, la periodicidad, el requerimiento del usuario y la extensión:

- Cuando el autor menciona a los medios, se refiere a los medios que utiliza la información para difundirse, aquí se encuentra que el soporte más popular de difusión es el texto, sin importar si es en documentos corrientes o archivos digitales. Luego se tiene la difusión oral que puede ser de persona a persona o grupal.
- Según la periodicidad, la difusión de la información puede ser ocasional o permanente. Una petición ocasional se resuelve con una búsqueda puntual, la cual puede ser realizada por el usuario o por el especialista. En cambio, una petición permanente o repetitiva se satisface mediante procesos continuos de las unidades de información que se dedican a hacer búsquedas y a enviar periódicamente sus resultados a los usuarios, en forma de boletines o listas de adquisiciones.
- Por el requerimiento, la difusión puede ser pasiva, cuando se espera a que el usuario se acerque a la biblioteca para que presente su consulta. O activa, cuando es la unidad de información quien asume la iniciativa y sale en búsqueda de los usuarios a ofrecer sus servicios y productos.

Olivera (1997) menciona que “Las organizaciones prestadoras de servicios de información son un tipo de organizaciones de servicio, y en ellas pueden aplicarse todos

los conceptos teóricos de la calidad total, incluidos los relacionados con el control y la medición” (p. 8).

La IFLA (2002) nos dice sobre los servicios de información que:

La rápida evolución de las tecnologías de la información ha puesto una enorme cantidad de datos al alcance de todos los que tienen acceso a los medios electrónicos. La comunicación de informaciones ha sido siempre un aspecto esencial de la biblioteca pública y la forma en la que se pueden recoger, utilizar informaciones ha cambiado radicalmente en los últimos años. La biblioteca pública lleva a cabo diferentes tareas en este terreno:

- Brinda acceso a la información en todos los niveles.
- Recoge datos relativos a la comunidad local y facilita el acceso a ellos.
- Forma a personas de todas las edades para que utilicen la información y la tecnología correspondiente.
- Guía a los usuarios hacia las fuentes de información adecuadas.
- Permite a las personas aquejadas por alguna discapacidad acceder por si solas a la información (p. 28).

Se sabe que los servicios bibliotecarios son servicios de información y se encuentran orientados directamente a los usuarios. Esta concepción del funcionamiento de la biblioteca atraviesa transversalmente todas las áreas y espacios de la biblioteca, desde los servicios, la estructura del edificio, la colección, el diseño de interfaces y la administración.

García (2000) divide los servicios bibliotecarios en dos tipos, servicios públicos y servicios técnicos. Donde los servicios públicos se ocupan del funcionamiento de la biblioteca, por ello, mantienen una relación directa con los usuarios, por ejemplo los servicios de información bibliográfica, préstamo, etc. Por otro lado, los servicios técnicos, que están referidos a la organización de la biblioteca sin mantener relación con los usuarios, aquí podemos incluir el procedimiento de adquisición, la catalogación, etc. (p. 406). López (2004) agrega que los servicios son los mecanismos mediante los cuales, la biblioteca lleva a cabo su función de difundir información. Resaltando que actualmente se hace mucha incidencia en este aspecto, afirmando que es la “principal tarea de la biblioteca”. El servicio es una función inherente a la biblioteca, por lo que

siempre ha estado presente en ella, pero en la opinión de López, en la actualidad nos encontramos atravesando el pico más alto del apogeo de los servicios bibliotecarios.

Dentro del mundo bibliotecológico, se considera que la biblioteca no es un edificio, sino un conjunto de servicios, que pueden variar en función de los fines de cada clase de biblioteca. King (1991), citado por Magán (2002), afirma que los servicios dentro de las bibliotecas son aquellos destinados a la atención del usuario, ayudándolos en el uso de la colección y de las distintas fuentes de información que se cuenten en la biblioteca (p. 342).

2.3.1 Modelo de servucción

Servucción es un modelo extraído de las ciencias administrativas y nos sirve para entender e identificar los componentes que participan en un servicio. Hoffman y Bateson (2002) señalan que todo servicio está compuesto por dos partes: la primera, una parte visible para el consumidor, compuesta por el contexto inanimado, los prestadores del servicio, el personal de contacto y otros clientes.

- Contexto inanimado: Lo conforman todas las características inertes que forman parte del encuentro del servicio. Para el caso de un servicio bibliotecario, se podría considerar el mobiliario a disposición de los usuarios, la iluminación, las estanterías, los módulos de atención, etc.
- Personal de contacto / prestadores de servicio: Aquí se incluyen dos tipos de personal durante la prestación del servicio. Los de contacto, son aquellos trabajadores que interactúan brevemente con el cliente, pero no son los prestadores principales del servicio. Los prestadores, son los que dan el servicio principal o central. Dado que el consumo del servicio se suele dar en el mismo lugar donde se produce o presta el servicio. Por eso, el efecto que causa el personal (sea de contacto o prestadores) en toda la experiencia del servicio puede ser muy profundo, inclusive peculiar. En el caso de una unidad de información, el personal de contacto podría ser el personal de seguridad de la

biblioteca, y evidentemente, el personal prestador del servicio son los bibliotecarios referencistas.

- Otros clientes: Se considera dos tipos de clientes, como la teoría no le asigna nombres específicos a estos clientes, los denomina simplemente como clientes A y clientes B. El cliente A es el cliente que compra el servicio, los clientes B son aquellos clientes que forman parte de la experiencia del Cliente A. Esta tipología es, en ocasiones, confusa. Por ejemplo, si brindamos servicio de referencia al usuario “Juan Pérez”, Juan puede ser el cliente A, y todos los demás usuarios que se encuentran haciendo uso de la sala son clientes B. Pero, de la misma manera, cualquiera de los otros usuarios podría ser considerado cliente A.

La otra parte, el componente invisible del servicio lo componen la organización y los sistemas invisibles.

- Organización y sistemas invisibles: Aquí se agrupan las reglas, reglamentos y procesos que son la base de la organización, y, a pesar de que el cliente no es conciente de ellos, son parte importante de toda la experiencia de servicio. Estos sistemas invisibles determinan factores como información, formatos, cantidad de empleados en un momento dado y políticas de la organización ante distintas decisiones. Para el caso puntual de las bibliotecas, el sistema invisible podría considerarse a los catalogadores y el trabajo que realizan en la formación del catálogo.

2.3.2 Características de los servicios

Hoffman y Bateson (2002) y Pinto (1999) coinciden en que las características de los servicios son las siguientes.

- **Intangibilidad**

Los servicios son más parecidos a las acciones que a los objetos, ya que no podemos tocarlos. Son producidos por personas y esto genera variación en el servicio brindado a dos personas distintas. Un servicio es básicamente la adquisición de una

experiencia, y como es intangible, se evaluará de manera subjetiva. Que sean intangibles genera que los servicios presenten algunos inconvenientes:

- Imposibilidad de almacenarlos
- Falta de protección de patentes
- Dificultad de exhibirlos
- Dificultad de poner precio

▪ **Inseparabilidad**

Para entender correctamente esta característica es necesario describir cada uno de los tres aspectos que la conforman:

Relación física entre el prestador del servicio y el servicio mismo: Muchos servicios para poder ser efectuados necesitan que se encuentre presente el prestador, los servicios bibliotecarios no son ajenos a esta característica. La interacción personal entre cliente y empleado es crucial y necesaria. Están tan íntimamente ligadas que las satisfacciones, tanto de empleados como de clientes, se encuentran muy relacionadas.

Participación del cliente en el proceso de producción: La participación del cliente varía según los momentos de su intervención. Hay servicios que requieren que el cliente esté presente durante toda la prestación. El segundo grupo, son los servicios que requieren que el cliente esté solo al inicio y/o al final de la prestación. Finalmente, se encuentran los servicios que necesitan la presencia mental del cliente. Los servicios ofrecidos en las bibliotecas son mayoritariamente del primer o del segundo grupo. Esta participación directa del cliente o usuario, genera un estado de incertidumbre en el proceso. Es decir, el cliente tiene un efecto directo en el tipo de servicio que recibe, el usuario incide directamente en el servicio que recibe.

Participación de otros clientes en el proceso de producción: Este hecho se da cuando la experiencia del servicio es compartida con otros clientes. Esto puede generar que la experiencia sea positiva o negativa. Una forma de experiencia negativa es cuando en una sala de lectura un grupo de estudiantes escolares genera ruido y desorden, distrayendo e incomodando a otros lectores.

- **Heterogeneidad**

Esta característica se da porque los servicios se dan en tiempo real y los clientes participan del proceso, por eso, si algo sale mal no hay tiempo para accionar medidas que controlen la calidad antes de que llegue al cliente. Inclusive el cliente podría ser parte del problema. Cada prestación es única, cada servicio brindado a cada usuario contiene sus particularidades.

- **Carácter perecedero**

Es complicado dar una definición de esta característica, por eso se prefiere iniciar la explicación con un hecho práctico. Es imposible hacer inventarios de los servicios, no se puede almacenar un servicio y venderlo más adelante. Los servicios que son utilizados cuando son ofrecidos, simplemente, dejan de existir. No podemos guardar los espacios de lectura vacíos durante las horas de poca afluencia para ofrecerlos durante las horas punta del servicio.

2.3.3 Calidad del servicio

Es de común acuerdo entre los autores, que la satisfacción de los clientes es una medida a corto plazo, específica de la experiencia del servicio. Mientras que la calidad de los servicios es más, una medida a largo plazo, producto de una evaluación global de los procesos (Hoffman y Bateson 2002, p. 324). Por ello, definir el concepto de calidad resulta bastante difícil, principalmente por dos motivos, primero es un concepto que recibe diversas acepciones según la forma como lo interprete cada individuo, es un término muy subjetivo, y segundo, porque los mismos expertos coinciden en afirmar que se trata de un concepto en constante evolución. Es así, que el término calidad ha adoptado como principio fundamental a la satisfacción del usuario, pues eso implica calidad en todos los niveles (Pinto, 1999).

Cuando hablamos de calidad, nos estamos refiriendo a productos y servicios excelentes, que satisfacen nuestras expectativas y, más aún, las rebasan. Tales expectativas se definen en función al uso que se dará al producto o servicio en cuestión y de su respectivo precio de venta (Besterfield, 1995, p. 1). Si lo queremos ver desde una perspectiva administrativa, debemos decir que “la calidad es una forma de gestión

que permita a las empresas obtener y mantener ventajas competitivas en su negocio” (Conela, 2004, p. 16). Esta idea se puede entender mejor si se acepta que es el cliente quien pone los parámetros de calidad. Es él, a fin de cuentas, quien va a otorgar el rango de calidad a un servicio. Y esto se da, aún cuando el cliente no sea conciente de que parámetros está utilizando (Ginebra y Arana, 1999).

En este sentido, la American Society Quality (ASQ), citada por Conela (2004), define calidad como el “conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”. Reforzando esta concepción, Aja (2002) nos dice que “En el mundo de los servicios de información, las ideas de calidad no deben vincularse sólo con la tendencia de recursos tecnológicos. Si el usuario/cliente no recibe los servicios cómo él los solicita y los espera, el fracaso es seguro”.

Sólo para confirmar que el concepto de calidad esta en constante evolución, mencionamos a Domingo y Arranz (2005) quienes nos indican que el concepto de calidad ha evolucionado y ha pasado por cuatro etapas:

1. Calidad como producto
2. Calidad del proceso
3. Aseguramiento de la calidad
4. Gestión de calidad total

Domingo y Arranz (2005) afirma que la gestión de la calidad en la empresa es el proceso de identificar, aceptar, satisfacer y superar constantemente las expectativas y necesidades de todos los colectivos humanos relacionados con ella, clientes, empleados, directivos, propietarios, proveedores y la comunidad, con respecto a los productos y servicios que esta proporciona (p. 10).

Pinto (1998b) identifica tres categorías de calidad dentro del entorno documental con diferencias y elementos diferentes: Calidad de procesos documentales, calidad de productos, calidad de servicios informativos. Agregando que, sin escapar lo dicho anteriormente, los servicios documentales presentan una gran complejidad en su

evaluación debido a las características que presentan. Por ello, al ser tan complicado lograr una calidad uniforme para unos servicios que cuentan con el ingrediente elemental de las diferencias que hacen única a cada persona, por eso, en lugar de emplear el término calidad total en los servicios documentales, ella prefiere la frase “proceso continuo de mejora de los servicios”.

El modelo europeo de la excelencia es una herramienta que se puede aplicar perfectamente al sector bibliotecario. Este modelo cuenta con nueve factores, de los cuales, cinco son instrumentales de la calidad y se denominan “medios para la calidad”. Los otros cuatro, son consecuencias y se llamarán “resultados de calidad”. No existe mayor o menor importancia entre los factores que componen el modelo, son complementarios entre sí. Los medios y resultados equivalen, cada uno, al 50% de la puntuación total (Pinto, 1998a). Se presenta un cuadro con los porcentajes de puntuaciones que otorga el modelo a cada uno de los factores:

Tabla N° 1
Porcentajes de medios y resultados

Medios para la calidad
Procesos (14%)
Liderazgo (10%)
Recursos (9%)
Gestión del personal (9%)
Política y estrategia (8%)
Resultados de la calidad
Satisfacción del cliente (20%)
Resultado empresarial (15%)
Satisfacción del personal (9%)
Impacto social (6%)

Fuente: Pinto, 1998a
Elaboración propia

El cuadro muestra la importancia que tiene la satisfacción del cliente dentro de un programa, por ello, se decide abordar directamente este aspecto en el siguiente apartado.

2.3.4 Satisfacción del cliente

Sin clientes una empresa de servicios no tendría razón para existir. Toda organización de este tipo tiene que medir continuamente la satisfacción de sus clientes. Para esto la empresa tiene dos opciones, espera a que los clientes se quejen o evaluar, mediante algún mecanismo, el avance de la empresa en este aspecto.

El Technical Assistance Research Program, citado por Hoffman y Bateson (2002), da algunos datos a considerar:

- El negocio promedio no conoce al 96% de sus clientes insatisfechos.
- Por cada queja recibida, hay 26 clientes que incluso tienen el mismo problema.
- La persona promedio que tiene un problema, se lo informa a 9 o 10 personas más.
- Los clientes que encuentran solución satisfactoria para sus quejas, hablarán del trato recibido con un promedio de 5 personas.
- Es más probable que una persona que se queja vuelva a hacer negocios con usted que la que no lo hace.

De estos datos se puede concluir que aún en la actualidad, los aspectos de satisfacción son poco estudiados y no se tiene conciencia de lo decisivo y lo gravitante que puede ser la insatisfacción de grupo de clientes. La satisfacción es un hecho subjetivo que surge de la "...comparación de las expectativas de los consumidores con sus percepciones relacionadas con el encuentro real del servicio... en pocas palabras si las percepciones de los clientes cumplen con sus expectativas" (Hoffman y Bateson, 2002, p. 298). Coincidiendo con lo escrito se sabe que también "en el contexto particular de los sistemas y servicios de información, se entiende por satisfacción la medida en la que los usuarios perciben que el sistema cumple con sus requisitos informativos" (Abad, 2005, p. 174).

La satisfacción es una medida subjetiva que refleja la calidad de servicios bibliotecarios y esta medida, se puede aplicar a los servicios de la biblioteca, entendidos como un todo, un sistema, o a un componente específico. Rey (2000) asegura que no se

debe olvidar que al valorar la calidad del servicio entran a influir diversos elementos como las condicionantes personales del usuario, la naturaleza de los servicios disponibles, sin olvidar las posibles barreras entre el usuario y el sistema (visibilidad bibliográfica, manejo de idiomas, etc.).

Georges D'Elia y Sandra Walsh (1984), citados por Rey (2000), definen calidad agregando que se ha constatado la presencia de cuatro elementos, primero, las necesidades, que son todo aquello que un individuo debería tener. Luego, está el deseo, donde están todas esas cosas que el individuo quisiera tener, el tercer componente es la demanda efectuada, que viene a ser la petición realizada en la biblioteca, finalmente, el cuarto elemento es la utilización de la biblioteca. Cada uno de estos elementos está sujeto a las características personales del sujeto en cuestión lo que hace aún más difícil estandarizar una herramienta para medir. Se sabe que el usuario determina diferentes niveles de satisfacción a partir de la combinación de los atributos y funcionamiento del sistema de información con el uso que hace el usuario del sistema, es decir, prestación del servicio y sacrificio. De esto, se obtiene cuatro posibles combinaciones que explican actitudes diferentes frente al sistema:

Sacrificio elevado / prestación de servicio modesta: genera insatisfacción máxima.

Sacrificio modesto / prestación modesta: insatisfacción moderada.

Sacrificio elevado / prestación elevada: satisfacción moderada.

Sacrificio modesto / prestación elevada: alto nivel de satisfacción.

Finalmente, se puede decir que la valoración del usuario es una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información. Que cumple con las características para ser considerado indicador de eficacia, pero con un componente altamente subjetivo, pues se enfoca en la percepción que en criterios objetivos. Como este tipo de medidas toman en consideración la valoración hecha por los usuarios y deja de observar el desarrollo técnico de los servicios (Rey, 2000).

Tessier, Crouch y Atherton (1977), citados por Abad (2005), aseguran que los usuarios al momento de definir su nivel de satisfacción toman en cuenta cuatro factores:

- Cantidad y calidad de productos recuperados.
- Interacción con el sistema o intermediarios.
- Política de servicio.
- Servicio de información en conjunto (biblioteca, centro de documentación, etc.).

2.3.5 Valoración de la satisfacción

La única alternativa que tenemos para poder conocer la satisfacción de los usuarios, es preguntarles sobre el éxito o fracaso del sistema al momento de absolver sus requerimientos. La mayor dificultad a la que se enfrenta quien pretenda evaluar satisfacción es el proceso de construcción del formulario, la herramienta de recolección o la encuesta que se entregará a los usuarios. Abad (2005) manifiesta que esta problemática se debe a la gran carga de subjetividad involucrada en el estado de satisfacción, provocando que se haga complicado determinar que aspectos de los servicios son importantes para el usuario y, por ende, determinan su satisfacción. Además, se debe con ser concientes de lo complicado que resulta elaborar preguntas adecuadas que pueda recopilar la información deseada. Evaluar la satisfacción del usuario nos ayudará a identificar que áreas del servicio funcionan bien y cuales no. Un trabajo de este tipo no solo debe quedar en la tabulación de la información recolectada, sino debe entenderse como una oportunidad de mejora y cambio que ayude a mantener a los usuarios más satisfechos.

2.4 Libqual+™

Libqual+™ es una herramienta que permite observar la calidad de los servicios, a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto a los servicios proporcionados en las unidades de información (Ferrer y Rey, 2005). El primer diseño fue finalizado hacia la primavera del 2000, y era producto de la adaptación del Servqual, instrumento utilizado en la medición de la satisfacción dentro del ámbito empresarial privado.

El diseño piloto fue elaborado por Fred Heath, Collen Cook y Buce Thompson de la Biblioteca de la Universidad de Texas A&M, este primer modelo estuvo formado por 42 preguntas, de las cuales 22 fueron tomadas del modelo Servqual y 19 creadas exclusivamente para el modelo piloto. Esta primera versión estuvo compuesta de un total de 8 dimensiones: seguridad, atención, biblioteca como lugar, relevancia, responsabilidad, medios tangibles, instrucciones y constancia personal.

Poco tiempo después de la prueba piloto, la *Association of Research Libraries* (ARL) propone la búsqueda de financiamiento externo para la mejora y afinamiento del instrumento. El Fondo de la Educación de los Estados Unidos, decide financiar el proyecto, concediendo una suma de dinero que cubría los costos del proyecto de mejoramiento de la herramienta Libqual+™, que incluía: reformulación de preguntas y dimensiones.

En el 2001, se vuelve a aplicar la encuesta Libqual+™. Para esta ocasión, Libqual+™ estaba compuesto por 25 preguntas y divididas en cuatro dimensiones. Con 17 preguntas menos, el formato estructura sus dimensiones de la siguiente manera: importancia del servicio (9 preguntas), disposición del personal (6 preguntas), biblioteca como lugar (5 preguntas) y acceso a la información (5 preguntas). La Universidad de Texas A&M sede sus derechos a la ARL, para que se permita el uso no lucrativo del nuevo modelo. A partir de este hecho, se empieza a extender el uso masivo de la metodología como herramienta y se da un incremento en la literatura al respecto de esta herramienta.

A continuación se brinda información explicativa de las cuatro dimensiones:

Tabla N° 2
Cuatro dimensiones Libqual+™

Compromiso con el servicio	Control personal	Acceso a la información	Biblioteca como lugar
Corresponden el aspecto humano del servicio brindado por la biblioteca. Las preguntas incluidas en esta dimensión están referidas a la amabilidad de los trabajadores y su capacidad para generar confianza y seguridad en los usuarios.	Recursos electrónicos e infraestructura informática que hacen posible que el usuario busque y encuentre información de forma independiente	Muestra la percepción que tiene el usuario de las colecciones de la biblioteca en cobertura, disponibilidad, actualidad, etc.	Evalúa la imagen de la biblioteca como espacio para el trabajo intelectual. Vinculado con los ambientes y la distribución de los espacios

Fuente: www.libqual.org

2.4.1 Dimensiones actuales del modelo

Libqual+™, es un instrumento que basa su análisis en la teoría de las brechas, la cual señala que la satisfacción del usuario se da en tres niveles: las expectativas mínimas, las expectativas ideales y la realidad. (Huamán, Alfaro, Vélchez, 2008, p. 2-3). La versión final del modelo está compuesta por 22 preguntas agrupadas en 3 dimensiones. Las dimensiones son: valor afectivo del servicio, biblioteca como lugar y control de la información (que es la nueva dimensión que reúne a las dos del anterior modelo: acceso a la información y control personal).

Independientemente de las dimensiones, las preguntas consignadas en el modelo están agrupadas en las siguientes secciones:

Preguntas sobre la base del Libqual+™.

Preguntas generales de satisfacción.

Preguntas sobre el uso de la biblioteca.

Preguntas demográficas y comentarios.

Las tres dimensiones que conforman el actual modelo Libqual+™, son representadas en la siguiente tabla.

Tabla N° 3
Tres dimensiones del modelo Libqual+™

Calidad del servicio bibliotecario		
Affect of service	Library as place	Information control
Empathy	Utilitarian space	Scope of content
Responsiveness	Symbol	Convenience
Assurance	Refuge	Ease of navigation
Reliability		Timeliness
		Equipment
		Self-reliance

Fuente: Baquerizo (2009)

Se ha decidido incluir la traducción de las dimensiones utilizada por el Laboratorio SECABA, para facilitar la comprensión de este apartado.

Gráfico N° 1
Tres dimensiones del modelo Libqual+™



Fuente: <http://sci2s.ugr.es/secabaweb/>

Al hacer una traducción literal de los términos descriptivos de cada dimensión se encuentra que pueden existir algunas diferencias y que se han considerado pertinentes tenerlos presente en este trabajo.

Tabla N° 4
Tres dimensiones del modelo Libqual+ (versión traducida)

Afecto del servicio	Biblioteca como lugar	Control de la información
Empatía	Espacio práctico	Ámbito de aplicación de los contenidos
Capacidad de respuesta	Símbolo /distintivo	Conveniencia
garantía	Refugio	Facilidad de navegación
Fiabilidad		Puntualidad
		Equipos
		Autosuficiencia

Fuente: Baquerizo (2009)
Traducción propia

Las actuales dimensiones se reparten las preguntas de la siguiente manera: valor afectivo del servicio contiene 9 preguntas, control de información 8 y biblioteca como lugar 5. El formulario utiliza, para las preguntas, una puntuación que va de desde el número 1 para la valoración mínima y llega hasta el número 9 como máximo puntaje. Cada pregunta debe ser respondida tres veces, pero cada supuesta repetición se realizará bajo condicionantes distintas. De esta manera, se le preguntará al usuario por el puntaje mínimo que aceptaría, lo que desearía encontrar y lo que efectivamente encontró en el servicio bibliotecario.

CAPÍTULO III

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS INVESTIGADORES SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALA DE HEMEROTECA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ, APLICANDO LIBQUAL+™

3.1 Biblioteca Nacional del Perú

3.1.1 Datos históricos

Fundada en 1821, a solo un mes de haber sido proclamada nuestra independencia nacional, mediante decreto firmado por el Gral. San Martín, para lo cual él dono su colección personal. Si bien, la biblioteca se fundó el 28 de agosto, recién abrió sus puertas al público el 17 de setiembre de 1822, con un total aproximado de 11,000 volúmenes.

La historia de la Biblioteca Nacional ha estado llena de incidentes bastante desafortunados. Entre 1823 y 1824 fue tomada por tropas españolas, que intentaban retomar el poder de su antigua colonia. Posteriormente, durante la Guerra del pacífico, otra vez tropas militares, en esta ocasión de Chile, toman la biblioteca y la saquean, dejando muy mermada la colección que poseía. Acabada la guerra, se designó a Ricardo Palma como el personaje intelectual idóneo para emprender la tarea de restaurar la Biblioteca Nacional y su colección perdida. Tarea que cumplió durante 29 años, donde aprovechando su fama internacional pudo recuperar en gran medida la colección y ampliarla. Pasados 50 años, de la última tragedia, un 10 de mayo de 1943, la mañana de la ciudad de Lima se opacó por la noticia del incendio de casi la totalidad de la biblioteca. En esta ocasión, el intelectual que estuvo a cargo de emprender la tarea de reconstrucción fue el Dr. Jorge Basadre, quien no solo la reconstruyó sino que la dotó de capacidades técnicas para el trabajo bibliotecario al crear la Escuela Nacional de Bibliotecarios.

Mucho tiempo después, y ya por necesidades técnicas, se dio inicio a la construcción de la tercera Biblioteca Nacional. El 22 de enero de 1996 se comenzó la

construcción del nuevo edificio. Esta primera etapa fue suspendida a inicios de 1997 debido a problemas presupuestales. Posteriormente, en el 2004, se reiniciaron los trabajos de construcción, lográndose inaugurar el nuevo local el 27 de marzo de 2006 y aperturando el servicio a los usuarios el 17 de abril del mismo año.

3.1.2 Estructura orgánica

La Biblioteca Nacional del Perú es un Organismo Público Ejecutor del Ministerio de Educación, que cuenta con autonomía administrativa, técnica y económica. Todas sus actividades deben ir en armonía con las políticas educativas y culturales del sector de educación.

Para comprender mejor el trabajo que realiza la Biblioteca Nacional se describe los objetivos que persigue esta institución:

- a. Fomentar y aseguración, conservación, difusión, defensa y control del patrimonio cultural documental-bibliográfico de la Nación, comprendiendo el patrimonio digital.
- b. Asegurar un servicio bibliotecario especializado y de información eficiente y de calidad, tendiente a satisfacer la demanda de los estudiosos e investigadores de nuestra cultura, la ciencia, la técnica y la realidad nacional.
- c. Fortalecer y asegurar el desarrollo del servicio bibliotecario nacional, con el apoyo de los gobiernos regionales y locales; y la institucionalización y funcionamiento descentralizado de los centros coordinadores y red de bibliotecas a nivel regional, departamental y local.
- d. Fomentar la capacitación del personal para garantizar el desarrollo y optimización permanente del servicio bibliotecario nacional.
- e. Actuar como organismo consultivo y de asesoramiento de los poderes públicos, gobiernos regionales y locales en las áreas de su competencia.
- f. Impulsar el desarrollo de políticas de promoción del libro y la lectura, así como de apoyo a la producción intelectual de los peruanos, la edición y difusión de sus obras.

- g. Promover y asegurar la cooperación y participación de instituciones y organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, para el apoyo en la organización y gestión de programas y proyectos de desarrollo bibliotecario nacional.

La estructura orgánica y funcionamiento de la Biblioteca Nacional esta normada por el Decreto Supremo N° 024-2002-ED. En esta norma se indica la misión de la biblioteca, la cual es dedicarse a la gestión del patrimonio bibliográfico, lo cual implica poner en servicio y valor este material, colaborando de esta manera con el desarrollo cultural y científico del país y forjar ciudadanos mejor informados y proactivos.

Estructuralmente, la Biblioteca Nacional del Perú esta compuesta por:

- **Alta Dirección:** Está conformada por las siguientes direcciones: la Dirección Nacional, la Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional y la Dirección Técnica del Sistema Nacional de Bibliotecas y la Secretaria General.
- **Dirección Nacional:** Representada por el Director Nacional, quien es la autoridad más alta en la Biblioteca. Está encargada de establecer los lineamientos de política institucional y dirigir los planes estratégicos para asegurar el cumplimiento de la visión, misión, y objetivos de la Biblioteca Nacional del Perú.
- **Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional:** Entre sus atribuciones y competencias está formular, coordinar, evaluar y dirigir las políticas institucionales orientadas a brindar en forma eficiente, dinámica y oportuna la prestación de servicios culturales, bibliográficos, hemerográficos y documental. Como parte de ello, supervisa las actividades que realizan los órganos de línea.
- **Órganos Consultivos:** Constituyen el estamento de concertación, participación, consulta y apoyo que viabiliza la formulación y ejecución de políticas y objetivos de promoción del libro, la lectura y el desarrollo bibliotecológico del

país. Los órganos consultivos son el Patronato de la Biblioteca Nacional del Perú y el Consejo Nacional del Libro y la Lectura.

- **Órgano de Control:** El órgano de control de la Biblioteca Nacional es la Oficina de Auditoría Interna, encargada de formular el Plan Anual de Control de la BNP, además de organizar, dirigir y ejecutar auditorías, exámenes especiales, inspecciones e investigaciones de inspección en el ámbito de su competencia funcional. Se encarga de controlar la forma en que se ejecuta los aspectos contables, económicos y financieros de las distintas áreas de la Biblioteca.
- **Órganos de Asesoramiento:** Responsables de conducir y prestar asesoría a la Dirección Nacional y demás órganos de la institución sobre aspectos y procesos técnicos de planeamiento, presupuesto, desarrollo organizacional, estadística, informática, infraestructura bibliotecaria y cooperación técnica internacional. Los órganos de asesoramiento son tres: Oficina de Desarrollo Técnico, Oficina de Cooperación Internacional y Oficina de Asesoría Legal.
- **Órganos de Apoyo:** Están encargados de ejecutar y evaluar la organización y gestión de las acciones inherentes a los sistemas administrativos, de contabilidad, tesorería, personal, abastecimiento, ejecución presupuestal, seguridad y mantenimiento de la infraestructura institucional, así como de los programas y acciones vinculadas a la proyección de la imagen institucional y de extensión bibliotecaria y cultural. Son dos los órganos de apoyo: la Oficina de Administración y la Oficina de Imagen Institucional y Extensión Cultural
- **Órganos de Línea:** Responsables de conducir, ejecutar y evaluar la organización, dirección y gestión de las acciones y servicios inherentes a la propia Biblioteca Nacional del Perú, así como de coordinar y promover la integración, ampliación y mejoramiento de la Red del servicio del Sistema Bibliotecario del país. Los órganos de línea de la Biblioteca Nacional del Perú son:
 - a. Centro Bibliográfico Nacional.
 - b. Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados.

- c. Hemeroteca Nacional.
- d. Centro de Investigaciones y Desarrollo Bibliotecológico.

Los órganos de línea que constituyen el Sistema Nacional de bibliotecas son:

- a. Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Educativas y especializadas.
- b. Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Públicas.

3.2 Hemeroteca Nacional

3.2.1 Organización y funciones

La Hemeroteca Nacional, es una de las cuatro direcciones generales dependientes de la Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional. Tiene la responsabilidad de gestionar y ejecutar el resguardo, puesta en valor y servicio del material hemerográfico adquirido por la Biblioteca Nacional. Está integrada por tres unidades orgánicas que tienen categoría de direcciones ejecutivas:

- Dirección de Selección y Adquisición Hemerográfica.
 - Dirección de Procesos Técnicos Hemerográficos.
 - Dirección de Servicios Hemerográfico.
- **Dirección de Selección y Adquisición Hemerográfica:** Dirección cuya función es organizar los procesos de selección, adquisición e ingreso del material hemerográfico en todo soporte, en especial de la producción peruana y peruanista.
 - **Dirección de Procesos Técnicos Hemerográficos:** Gestiona actividades y procesos relativos a la catalogación, responsable de la creación de registros en la base de datos conteniendo información de la Colección Hemerográfica.

- **Dirección de Servicios Hemerográficos:** Órgano encargado de normar, dirigir, coordinar y brindar los servicios de orientación, consulta, lectura e investigaciones hemerográficas y otros servicios derivados.

Funciones de la Hemeroteca Nacional

La Biblioteca Nacional le ha asignado funciones específicas a la Hemeroteca Nacional, según el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la institución, éstas son las que se indican a continuación:

- a) Formular a través de la Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional del Perú las políticas, objetivos y metas a contemplarse en los planes estratégicos y operativos requeridos para la optimización, gestión y servicio de la Hemeroteca Nacional.
- b) Normar, ejecutar y evaluar la organización, dirección y gestión de las acciones y programas de selección, procesamiento, control, mantenimiento y custodia de las colecciones hemerográficas peruanas, peruanistas, extranjeras y de organismos internacionales de la Biblioteca Nacional del Perú.
- c) Coordinar y establecer normas y directivas que aseguren la custodia, organización y ejecución de acciones y programas de preservación, conservación y control de la colección hemerográfica.
- d) Promover y asegurar la organización y gestión de un servicio de publicaciones oficiales; referencia nacional, legislativa y de información científica y tecnológica de calidad y eficiente como resultado de un colección hemerográfica en servicio, apropiada y permanentemente actualizada.
- e) Organizar, prestar y evaluar el servicio de lectura hemerográfica en sala.

- f) Organizar y ejecutar el inventario físico y su correspondiente valorización, así como evaluar periódicamente el fondo y la colección hemerográfica en servicio y proponer su enriquecimiento, actualización y descarte.
- g) Promover, organizar y ejecutar coordinaciones y acuerdos con otras hemerotecas a nivel nacional e internacional para acciones de canje e información hemerográfica.

3.3 Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos

La Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos (DESH) es la responsable de gestionar y brindar los servicios que permitan un acceso adecuado a los materiales hemerográficos. De esto se desprende que las funciones a cumplir son:

- Promover y asegurar la organización y gestión de un servicio de publicaciones oficiales; referencia nacional, legislativa y de información científica y tecnológica de calidad y eficiente como resultado de un colección hemerográfica en servicio, apropiada y permanentemente actualizada.
- Organizar, prestar y evaluar el servicio de lectura hemerográfica en sala.
- Organizar y ejecutar el inventario físico y su correspondiente valorización, así como evaluar periódicamente el fondo y la colección hemerográfica en servicio y proponer su enriquecimiento, actualización y descarte.

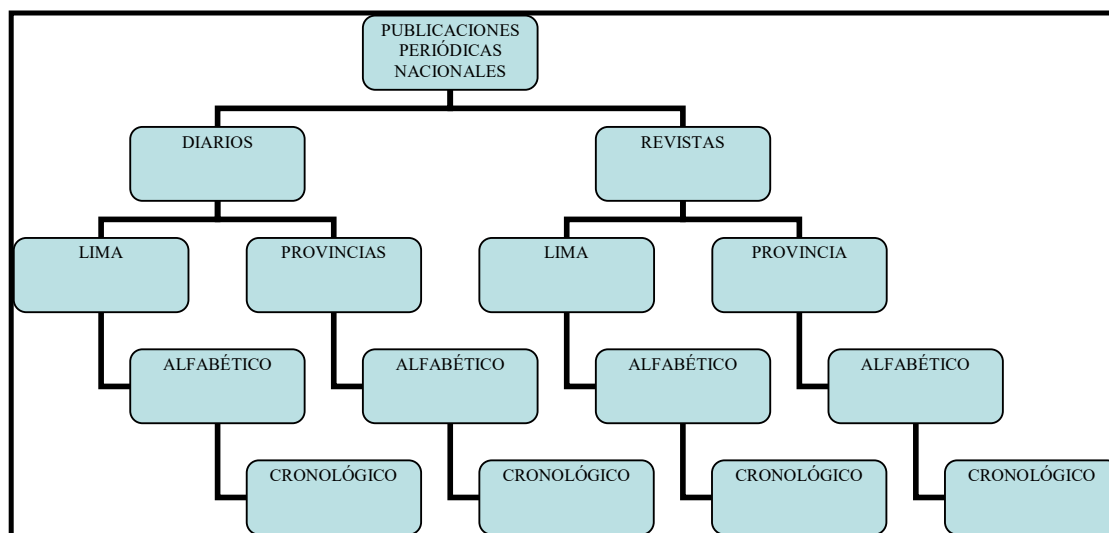
3.3.1 Colecciones

La colección de la Hemeroteca Nacional aumenta constantemente, ya que las incorporaciones más importantes son producto de la Ley de Depósito Legal, que obliga a entregar tres ejemplares de cada publicación periódica que se publica en el país.

La colección se empieza ordenar separando las colecciones en tres grandes grupos: Publicaciones periódicas nacionales, publicaciones periódicas extranjeras, publicaciones periódicas oficiales. Luego, las publicaciones periódicas nacionales son divididas en dos grupos: diarios y revistas, cada uno de estos dos grupos es dividido en: diarios de Lima, diarios de provincia, revistas de Lima y revistas de provincia. Las publicaciones periódicas extranjeras tiene una división diferente, primero porque la hemeroteca Nacional no guarda diarios extranjeros, por lo tanto solo agrupa revistas, las cuales son divididas por país. Finalmente, las publicaciones periódicas oficiales se subdividen en Publicaciones de organismos nacionales y publicaciones de organismos internacionales. A este ordenamiento se aplica un criterio transversal que dicta ordenar las publicaciones en orden alfabético, sin considerar artículos, y ordenar dentro de cada título por orden cronológico.

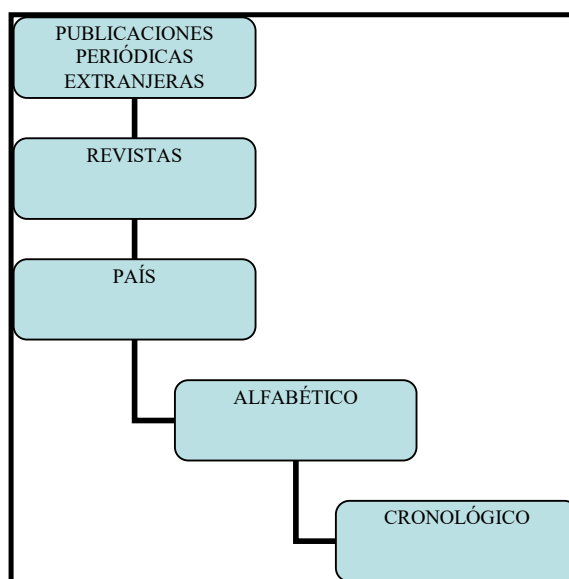
A continuación, se presentan tres diagramas que grafican los criterios de ordenamiento.

Gráfico N° 2
Distribución de las publicaciones nacionales



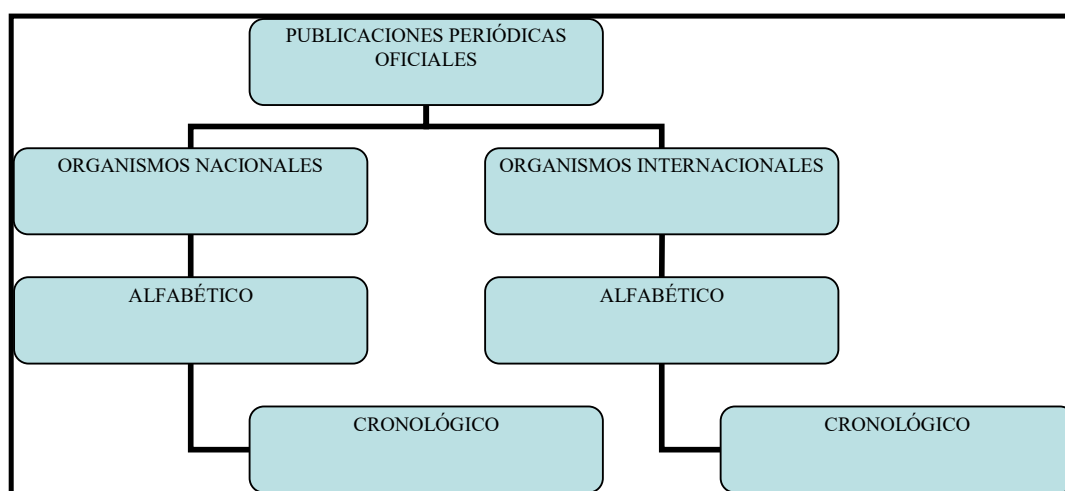
Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos
Elaboración propia

Gráfico N° 3
Distribución de las publicaciones extranjeras



Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos
Elaboración propia

Gráfico N° 4
Distribución de las publicaciones oficiales



Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos
Elaboración propia

Dentro de los depósitos y repositorios la distribución es de la siguiente manera, hacia el lado izquierdo, los periódicos de Lima y provincias; hacia la derecha, las revistas de Lima, provincias, publicaciones oficiales y revistas extranjeras.

Actualmente, se cuenta con 1,092 títulos de periódicos de Lima, 893 de provincias, 5, 435 de revistas de Lima, y 1, 174 de provincias, haciendo un total de 8, 694 títulos a la fecha, además de 174 títulos de revistas extranjeras. Además, cuenta con publicaciones oficiales publicadas por entidades del Estado, entre las que se cuentan revistas, boletines y memorias desde el año 1821 hasta la actualidad. Se conservan los Diarios de Debates de las cámaras de Diputados y Senadores y los Censos Nacionales.

3.3.2 Infraestructura

La Sala de Hemeroteca, ubicada en el tercer piso del edificio de la Biblioteca Nacional ubicado en el distrito de San Borja, cuenta con un moderno y amplio espacio de atención, con capacidad para albergar a 84 usuarios en sillas ergonómicas, los cuales son atendidos en amplias mesas de estudio, que cuentan con conexiones de energía apropiadas para la conexión de equipos eléctricos (notebooks, lap tops, cámaras de vídeo, etc.). De la misma forma, la sala dispone de Internet inalámbrico (Wi-Fi) que complementa el servicio ofrecido.

La sala se ilumina, principalmente, a través de amplias ventanas de vidrio templado que forman toda la pared del lado norte del edificio, lo cual ha permitido aprovechar de manera efectiva la luz natural. También, se utiliza luz artificial, luz fluorescente, que complementa la iluminación natural y se hace indispensable para las horas de servicio nocturno.

Las dimensiones de la sala de hemeroteca son: 8 metros de ancho por 50 de largo, son 400 metros cuadrados destinados a la sala de lectura de materiales hemerográficos, espacio que es complementado por una terraza continua de 168 metros cuadrados que es utilizada por los usuarios para realizar actividades que no pueden realizarse en la sala de lectura, por ejemplo, conversar entre ellos, atender llamadas telefónicas, etc. La Hemeroteca Nacional cuenta con 3 depósitos, que miden 500 metros cuadrados cada uno, están acondicionados con estantería movable para albergar y resguardar el material hemerográfico.

3.3.3 Usuarios

Toda persona que desee acceder a la membresía de la Biblioteca Nacional tendrá que gestionar el carné correspondiente en el área de inscripciones, los usuarios pueden tramitar dos tipos de carné: el de usuario general o el de investigador.

Omitiendo esa diferenciación, el público de la sala de hemeroteca está conformado por:

- Universitarios: De las universidades nacionales, particulares, extranjeras y de institutos superiores.
- Investigadores: Profesionales, universitarios o personas particulares que realizan investigaciones propias o por encargo de terceros.
- Profesionales: De diversa áreas como historiadores, abogados, literatos, contadores, médicos, entre otros.
- Escolares: De todos los colegios nacionales y particulares a nivel nacional.
- Público en general: Toda persona que tenga interés particular en realizar algún tipo de investigación.

Durante el 2008, los usuarios atendidos suman un total 14,445, que en el siguiente cuadro se desagregan de la siguiente manera.

Tabla N° 5
Estadísticas de usuarios 2008

Meses	Usuarios		Total de usuarios
	Públicos	Investigadores	
Ene.	1025	417	1442
Feb.	1192	389	1581
Mar.	1220	422	1642
Abr.	1033	381	1414
May.	*0	*0	*0
Jun.	1328	534	1862
Jul.	1262	469	1731
Ago.	1252	398	1650
Set.	1281	587	1868
Oct.	693	383	1706
Nov.	972	405	1377
Dic.	658	387	1045
Total	11916	4772	17318

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos

Elaboración propia

*No se brindó servicio

Durante el 2009, las cifras obtenidas son las siguientes:

Tabla N° 6
Estadísticas de usuarios 2009

Meses	Usuarios		Total de usuarios
	Públicos	Investigadores	
Ene.	976	384	1360
Feb.	1066	409	1475
Mar.	1184	391	1575
Abr.	1128	472	1600
May.	1101	436	1537
Jun.	1023	507	1530
Jul.	963	368	1331
Ago.	1077	367	1444
Set.	1207	495	1702
Oct.	1289	403	1692
Nov.	*900	*300	*1200
Dic.	*800	*200	*1000
Total	11014	4232	15246

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos

Elaboración propia

* Proyecciones del POI (2009)

3.3.4 Personal

El personal de la Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos está compuesto por ocho personas. Entre las cuales se encuentran profesionales, técnicos y practicantes pre-profesionales y siguen la siguiente proporción:

Tabla N° 7
Personal de la Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos

Cargos	Cantidad de personas
Director Ejecutivo	1
Profesionales	2
Técnicos	3
Practicantes	2
Total	8

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos
Elaboración propia

A manera de complemento, se menciona lo estipulado en el Manual de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú sobre las funciones del personal del área.

- **Funciones de los bibliotecólogos**

- Ejecutar las acciones y actividades técnicas aprobadas en el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional, aprobado para la Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos.
- Proponer normas y directivas orientadas a mejorar y dinamizar el desarrollo de las actividades y labores en el área respectiva.

- **Funciones de los técnicos en bibliotecas**

- Recibir, clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación técnica y administrativa que ingresa y sale de la Dirección General de

Hemeroteca Nacional de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.

- Recibir y registrar las colecciones hemerográficas nacionales, extranjeras y de otros organismos internacionales.

- **Funciones de los practicantes**

- Tienen una función de apoyo en todas las tareas encomendadas por las respectivas direcciones.

3.3.5 Servicios y productos

3.3.5.1 Servicios

Los servicios que ofrece la Hemeroteca son los de lectura en sala; investigación hemerográfica; reprografía que se brinda mediante las modalidades de fotocopia, escaneo, microfilm, fotografías, fotografía digital y filmaciones, servicio de Internet con conexión inalámbrica o Wi-Fi; servicio de consulta, que se ofrece por vía telefónica, por correo electrónico y en forma presencial. También, se ofrece el servicio de legalización de publicaciones periódicas. Además, se brinda búsquedas de normas legales en la base de datos: Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ), en la página web del Congreso de la República del Perú y en el diario oficial El Peruano. A estos servicios se puede acceder de lunes a sábado, en el horario de 8:30 am. a 8:30 pm., haciendo uso de cualquiera de las alternativas de acceso que ofrece el servicio.

- **Herramientas de búsqueda de la Hemeroteca**

Por necesidad de servicio se han creado 4 bases de datos con el programa Excel, las cuales tienen los siguientes nombres: Periódicos de Lima, Revistas de Lima, Periódicos de provincias y Revistas de provincias. Estas bases de datos son utilizadas internamente por los referencistas, según las consultas de los usuarios.

Gráfico N° 5
Base de datos interna de diarios de provincia

AÑOS	MESES / DIAS	TÍTULO DEL DIARIO	AÑO	N°	DISTRITO	PROVINCIA
1819	FEB	FENIX, EL				
1823	JUL (16)	LINCE DEL PERU, EL (FOTOCOPIA)		1		TRUJILLO
1824	JUL-SET	NUEVO DIA DEL PERU				TRUJILLO
1824	MAR (20,21,24), MAY (5), DIC (30)	TRIUNFO DEL CALLAO				
1825	MAR-NOV	ESTRELLA DE AYACUCHO, LA				
1825	FEB	PRIMAVERA DE AREQUIPA, LA				
1826	FEB-AGO	SOL DEL CUZCO, EL				
1827	ENE-DIC	REPUBLICANO, EL				
1828	AGO (16, 23)	SOL DEL CUZCO, EL				
1828	ENE-DIC	REPUBLICANO, EL				
1829	FEB (3)	AREQUIPA LIBRE	3	68		
1829	ABR, MAY	BOTAFUEGO, EL				
1829	ENE-DIC	REPUBLICANO, EL				
1830	MAR-ABR, JUL	MINERVA DEL CUZCO				
1831	ENE, MAR-MAY, JUL-DIC	MINERVA DEL CUZCO				
1831	AGO (27)	PERUANO DEL SUD				
1831	JUN-NOV	REPUBLICANO, EL				
1832	DIC (19)	OBSERVADOR, EL				
1833		ATALAYA		4		
1833	MAR (2, 30)	INDIGENO, EL				
1833	ENE-AGO, OCT	MINERVA DEL CUZCO				
1833	SET-DIC	OLIVA, LA (COPIA)				
1833	NOV	QUIPOS DEL CHIMO, EL		44		TRUJILLO
1834	NOV	PENSADOR, EL				
1834	ENE-FEB	PLAYERO, EL				
1834	ENE-DIC	REPUBLICANO, EL				

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos

Como se ha mencionado, estas bases de datos se crearon por necesidad, pues los referencistas necesitaban una herramienta que les permitiera realizar búsquedas rápidas y reales de los títulos, fechas y lugares de publicación del material hemerográfico que posee la Hemeroteca. La base de datos de periódicos de Lima brinda información de publicaciones desde 1744 al 2008, en los periódicos de provincias desde el año 1819 hasta el 2007.

Finalmente, se ha implementado en la sala de Hemeroteca una base de datos denominada ARTI, diseñada con el software Microisis. En ella, se han ingresado 4015 registros con material desde el año 2003 hasta el 2007. En esta base de datos se ingresan artículos de diferentes temas siguiendo los temas más consultados y diferentes solicitudes de los usuarios.

Es necesario mencionar que la Dirección Ejecutiva de Procesos Hemerográficos no participa de la gestión y administración de las bases de datos mencionadas.

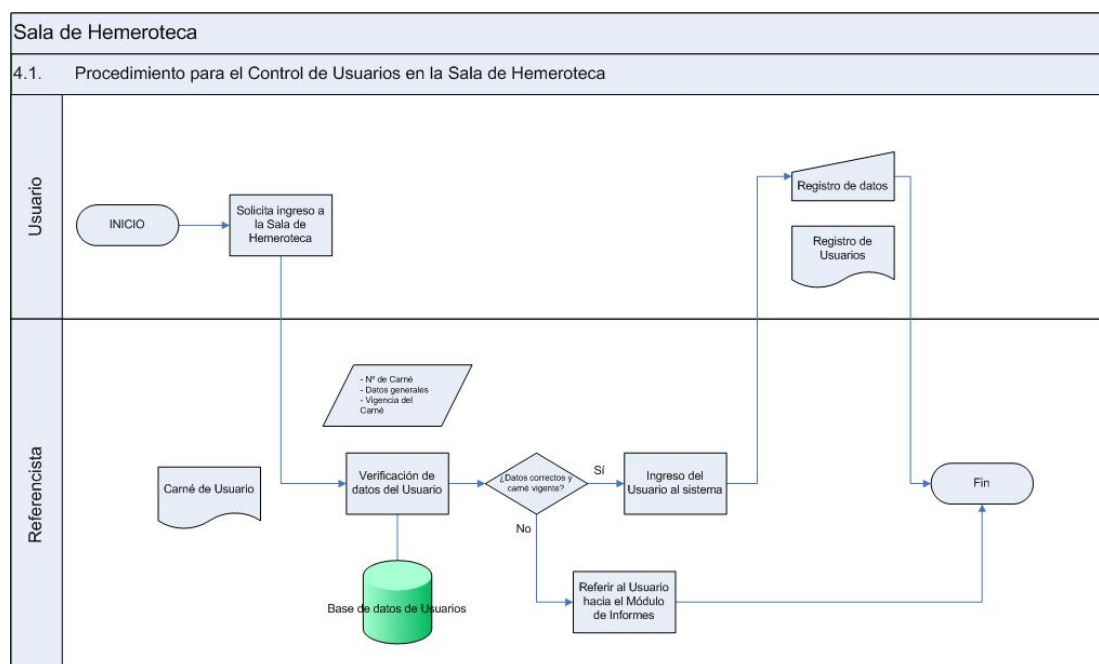
- **Lectura en sala**

Este servicio se brinda previa inscripción del usuario en el área respectiva. Donde cualquier persona puede obtener un carné de usuario o un pase temporal de un día para revisar material hemerográfico desde 1960 hasta la actualidad.

El servicio se inicia con una llamada al referencista de la Hemeroteca desde el área de inscripciones para consultar la disponibilidad o existencia de un determinado material hemerográfico. El referencista de turno revisa las bases de datos existentes y verifica si el documento existe físicamente, para confirmar si la necesidad del usuario se podrá satisfacer. El usuario que acude a la Hemeroteca registra manualmente sus datos en formato de asistencia de la sala, adicionalmente el referencista, utilizando el código del usuario, registrará su asistencia en la base de datos de usuarios. Una vez cumplido este procedimiento, se realiza el pedido de materiales a través de papeletas de solicitud de materiales.

El proceso de registro de usuario se ve descrito en el siguiente flujograma:

Gráfico N° 6
Control y registro de usuario



Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos

Durante el año 2009, se han atendido un total de 1'213,307 consultas, distribuidas de la siguiente manera.

Tabla N° 8
Estadísticas de consultas 2009

Meses	Consultas
Ene.	120,692
Feb.	112,565
Mar.	117,598
Abr.	189,381
May.	106,072
Jun.	108,625
Jul.	118,038
Ago.	118,296
Set.	101,768
Oct.	120,272
Total	1'213,307

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos
Elaboración propia

- **Reprografía**

El servicio de reprografía documental se brinda de diversas modalidades para que se adecuen a las necesidades de cada tipo de usuarios, es así que se puede reproducir documentos de las siguientes formas: Fotocopia, escaneo, microfilm, filmación y fotografías.

- a. **Fotocopia**

El servicio de fotocopias es administrado por el Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo a los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú (CAFAE - BNP). El horario en el que se ofrece este servicio es diferente al de la Hemeroteca, es de lunes a viernes de 9.30 am. a 8.00 pm. y los sábados de 9.00 am. a 4.00 pm. La tarifa de las fotocopias están determinadas por el Decreto Supremo N° 003-

2005, del 13 de enero del 2005, Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Biblioteca Nacional del Perú.

Este servicio sólo es posible si las publicaciones periódicas que se pretende fotocopiar cumplen con los siguientes requisitos:

- Materiales en buen estado de conservación.
- Publicaciones que no hayan sido empastadas.
- Su publicación no sea anterior al año 1960.

Existen quejas frecuentes sobre este servicio, los usuarios manifiestan su inconformidad por el alto costo de las fotocopias, por no contar con fotocopias a color, la mala calidad de las copias, el horario y la poca información sobre las restricciones del servicio.

Tabla N° 9
Estadísticas de fotocopias 2009

Meses	Fotocopia simple
Ene.	3,187
Feb.	4,151
Mar.	3,993
Abr.	4,237
May.	4,455
Jun.	4,939
Jul.	3,868
Ago.	4,114
Set.	5,650
Oct.	13,476
Total	52, 070

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos
Elaboración propia

b. Escaneo

Se realiza en coordinación con el Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados (CSBE) y no es un trabajo de entrega inmediata, pues tiene una duración de días, los que varían según la disponibilidad de equipos y del personal. El horario para solicitar este servicio es de lunes a viernes de 2:30 a 4:30 de la tarde. Para acceder al servicio, el

usuario debe llenar un formulario especificando lo que requiere escanear, con los datos de la publicación, el título del artículo y la página. Además, de realizar el pago de dos soles por página escaneada y entregar un dispositivo de almacenamiento para guardar los archivos electrónicos.

Las principales quejas de los usuarios, respecto al servicio de escaneo, es que no se realiza de forma inmediata, el horario restringido que se ofrece y, evidentemente, la variación de tiempos para la entrega de lo solicitado.

Tabla N° 10
Estadísticas de escaneos 2009

Meses	Hojas escaneadas
Ene.	18
Feb.	49
Mar.	91
Abr.	136
May.	31
Jun.	63
Jul.	281
Ago.	30
Set.	92
Oct.	17
Total	808

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos
Elaboración propia

c. Microfilm

Servicio que se realiza con el material hemerográfico con fecha de publicación anterior a 1960, que no se permite fotocopiar por su estado de conservación, empastado y/o deteriorado, debido a que con este proceso se disminuye el riesgo de deterioro del material. El usuario separa el material a microfilmarse, realiza el pago respectivo: de 1 a 10 tomas es 30 nuevos soles, por cada toma adicional el costo es de un nuevo sol. El tiempo de entrega del material microfilmado depende de la cantidad y otros factores, generalmente oscila entre uno a tres días. Para este servicio es necesario que el usuario indique en un formulario el título de la publicación periódica, el artículo y las páginas a microfilmarse. El horario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 am. a 4:30 pm.

Tabla N° 11
Estadísticas de microfilmes 2009

Meses	Pedidos atendidos
Ene.	30
Feb.	18
Mar.	9
Abr.	15
May.	0
Jun.	57
Jul.	16
Ago.	7
Set.	0
Oct.	1
Total	153

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos
Elaboración propia

d. Filmación

Este servicio se realiza con el propio equipo del usuario, lo que ofrece el servicio es el permiso para realizar las tomas. Tiene el costo de veinte nuevos soles por ingreso de la cámara filmadora con derecho a media hora de grabación, por media hora adicional de grabación se abona diez nuevos soles. Se permite la grabación de casi todo material hemerográfico, con excepción de aquellos que se encuentran en mal estado de conservación.

Tabla N° 12
Estadísticas de filmación de documentos 2009

Meses	Filmaciones
Ene.	5
Feb.	6
Mar.	5
Abr.	10
May.	0
Jun.	1
Jul.	7
Ago.	1
Set.	10
Oct.	10
Total	55

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos
Elaboración propia

e. Fotografías

Este servicio consiste en ofrecer a los usuarios la oportunidad de tomar las fotografías que necesiten, para ello es indispensable que cuenten con su propia cámara fotográfica, el costo del servicio es de veinte nuevos soles por ingreso de cámara y seis nuevos soles por cada toma fotográfica realizada. Para realizar tomas fotografías a las publicaciones antiguas, se hace necesario retirar la función del *flash*.

Tabla N° 13
Estadísticas de tomas fotográficas 2009

Meses	Tomas fotográficas
Ene.	40
Feb.	0
Mar.	4
Abr.	3
May.	15
Jun.	29
Jul.	0
Ago.	7
Set.	0
Oct.	6
Total	104

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos
Elaboración propia

- **Investigación hemerográfica**

Este servicio se refiere a atención específica sobre diversos tipos de investigación de carácter político, histórico, social entre otros, a partir de datos como fechas, nombres u otros detalles que se formulan para ubicar la información. La investigación es asignada a una o más personas del servicio dependiendo de la cantidad de información que requieren. Encontrada la información, se le comunica al usuario para que realice el pago respectivo. La investigación hemerográfica tiene un costo de 10 soles por hora de trabajo empleada.

Es un servicio poco solicitado, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla N° 14
Estadísticas de investigaciones hemerográficas 2009

Meses	Investigación hemerográfica
Ene.	3
Feb.	2
Mar.	0
Abr.	2
May.	1
Jun.	0
Jul.	0
Ago.	0
Set.	0
Oct.	0
Total	8

Fuente: Dirección ejecutivas de Servicios Hemerográficos
Elaboración propia

- **Internet inalámbrico ó *Wi-Fi***

Este servicio es dirigido a los usuarios que ingresan con su propio equipo portátil de cómputo. Toda la sala cuenta con conexión inalámbrica a Internet, y el acceso a la red no tiene costo, pero sí se cobra dos soles por el consumo de energía eléctrica. La implementación de este servicio genera que acudan a la Hemeroteca usuarios que realizan trabajos propios o de oficina que no están asociados a la colección que se ofrece.

Tabla N° 15
Estadísticas del servicio de Internet 2009

Meses	Pedidos atendidos
Ene.	174
Feb.	199
Mar.	232
Abr.	173
May.	117
Jun.	129
Jul.	134
Ago.	98
Set.	166
Oct.	107
Total	1529

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos
 Elaboración propia

- **Servicio de consulta**

Este servicio se brinda mediante tres modalidades: vía telefónica, vía correo electrónico y de manera presencial.

a. Consultas vía telefónica

La consulta telefónica a través de una llamada al número 5136900 anexo 7444. Es un servicio de consulta respuesta sobre diversos aspectos relacionados con la sala: acceso a la sala, existencia de una publicación dentro de la colección, temática, servicios, normas legales, preguntas específicas, etc.

En palabras del personal de atención, este servicio es muy utilizado por usuarios que no utilizan adecuadamente Internet como herramienta de búsqueda, no revisan el catálogo en línea de la BNP, las páginas web de otras instituciones públicas, etc. Y prefieren realizar una consulta telefónica para obtener la información que necesitan.

b. Consultas por correo electrónico

Este servicio está a cargo de los referencistas y se realiza a través del correo de la Hemeroteca: salahemeroteca@bnp.gob.pe. Por intermedio de este servicio se absuelven consultas, pero también se remite a los usuarios algunos productos de la Dirección, siendo las más comunes las alertas.

c. Consulta presencial

Es la consulta que se realiza en el propio módulo de la Hemeroteca. Para esto el usuario ha pasado por el filtro del área de inscripciones, donde, coordinando con el referencista de la Sala Hemeroteca, se ha confirmado si el Servicio de Hemeroteca cuenta con recursos informativos para satisfacer la consulta del usuario.

- **Legalización de documentos**

Debido a que los usuarios requieren recortes periodísticos como prueba para procesos judiciales de diversa índole y también para gestiones de carácter administrativo, se ofrece este servicio, que tiene el costo de cinco nuevos soles por hoja legalizada. Sólo lo pueden realizar los fedatarios designados en la institución y se requiere el original del documento y una copia simple del mismo. El usuario debe identificarse con su DNI y firmar el cuaderno de cargos respectivo. Se realiza en el horario de lunes a viernes, desde las 8:30 de la mañana hasta las 4:30 de la tarde.

El cuadro presenta el acumulado de documentos legalizados hasta octubre del año 2009:

Tabla N° 16
Estadísticas de legalización de documentos 2009

Meses	Hojas legalizadas
Ene.	15
Feb.	14
Mar.	10
Abr.	5
May.	6
Jun.	16
Jul.	7
Ago.	9
Set.	27
Oct.	7
Total	116

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos
Elaboración propia

- **Fotografía digital**

Servicio que se da en coordinación con el CSBE, el producto que se entrega al usuario es el archivo de una toma digital en formato A3. Cada toma tiene el costo de dos soles. El tiempo de entrega varía según la cantidad de tomas solicitadas: de una a ocho tomas, la entrega es inmediata, entre ocho y diez tomas la entrega es al día siguiente y si son solicitadas más de diez tomas, el tiempo de espera es de dos días. Como lo que se entrega al usuario es un archivo digital, este puede enviarse a través de una cuenta de correo electrónico o grabarse en un dispositivo de almacenamiento (por ejemplo, CD, USB, etc.) de propiedad del usuario.

Para brindar este servicio es necesario que el material a digitalizar no esté empastado, que las imágenes no estén sujetas a derechos de autor y que tengan una antigüedad mayor de 70 años.

3.3.5.2 Productos

El trato directo con el público ha generado que el personal de servicio elabore algunos productos que puedan facilitar la búsqueda y recuperación de la información.

- **Alertas hemerográficas**

Otra herramienta de difusión es la alerta hemerográfica, que es un producto con periodicidad irregular, que elabora la Dirección Ejecutiva de Servicios Hemerográficos para difundir entre los usuarios y público en general los últimos títulos de las publicaciones periódicas ingresadas por depósito legal, donación o compra que han sido puestas en servicio. Esta alerta se difunde por correo electrónico y a través de la página web institucional de la Biblioteca Nacional. Esta herramienta se empezó a publicar a partir del 2006 y hasta el momento se han publicado 12 alertas.

- **Otros productos**

El personal profesional de la Sala se ha encargado de elaborar una serie de productos que facilitan la localización de información para los usuarios y los referencistas sobre diversos temas o determinadas publicaciones:

- Revistas de Lima. Índice temático.
- Listado cronológico de los periódicos de Lima (1744-1900). Incluye solo referencias de la colección conformada por los segundos ejemplares.
- Revistas de Lima por periodos de años. Este, es un listado alfabético, dividido en cuatro periodos: de 1761 a 1900, de 1901 a 1930, de 1941 a 1950 y de 1951 a 1960. Dentro de cada uno de estos periodos se agrupan las revistas en orden alfabético y se puede apreciar con que años de cada publicación cuenta la Hemeroteca.
- Sucesos nacionales.
- Seudónimos de personajes peruanos y extranjeros.

3.4 Evaluación del servicio de la Sala de Hemeroteca con el modelo Libqual+™

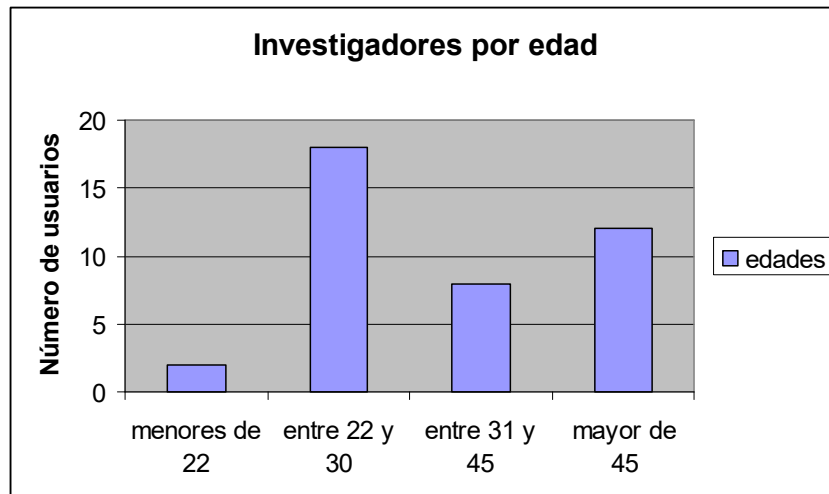
3.4.1 Ficha técnica de la encuesta

- **Periodo de ejecución.** Se aplicó de forma continua desde el 30 de noviembre al 12 de diciembre de 2009, dentro del horario del servicio de la Sala de Hemeroteca.

- **Población.** Para el presente análisis se consideró como población de estudio solo a los usuarios investigadores de la Sala de Hemeroteca de la Biblioteca Nacional del Perú. Por lo tanto, se excluyó a los usuarios visitantes y a los que cuentan con carné público.
- **Muestra.** Se examinó una muestra intencional de 40 usuarios investigadores a quienes se les aplicó la encuesta según orden de llegada. Esta muestra representa el 20% de los usuarios esperados para el mes en que se ejecuta este estudio, teniendo en cuenta las estadísticas 2008 y 2009.
- **Contenido del cuestionario.** El instrumento aplicado es una versión en español del modelo Libqual+™, traducida por el bibliotecólogo Carlos Vélchez. El cuestionario está compuesto por 23 preguntas:
 - 4 preguntas demográficas.
 - 13 preguntas del modelo Libqual+™.
 - 3 preguntas generales de satisfacción.
 - 2 preguntas sobre la frecuencia de uso de la biblioteca.
 - 1 pregunta abierta a comentarios.

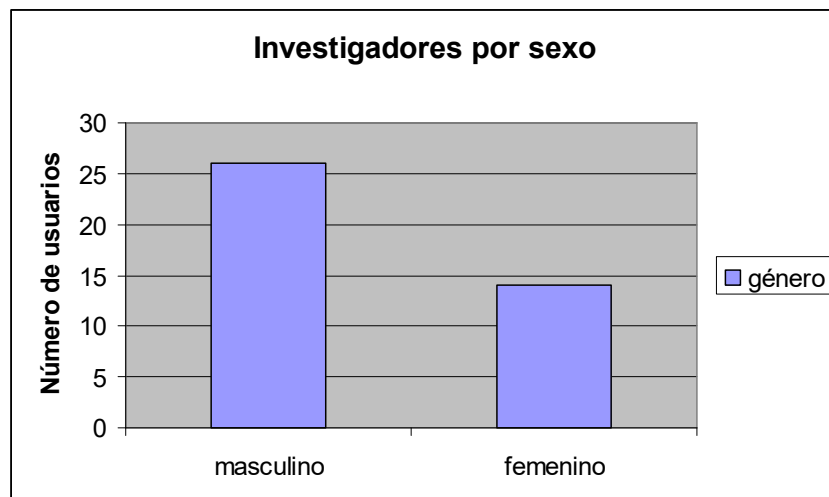
3.4.2 Variables demográficas

Gráfico N° 7



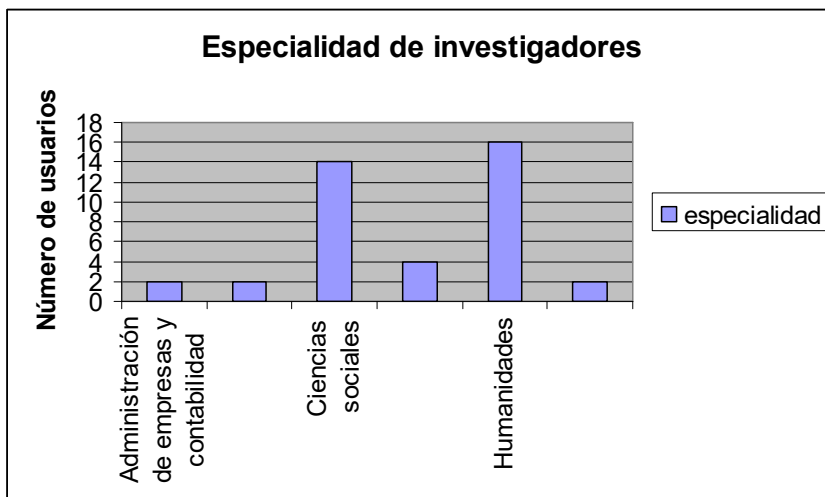
Fuente: Encuesta realizada
Elaboración propia

Gráfico N° 8



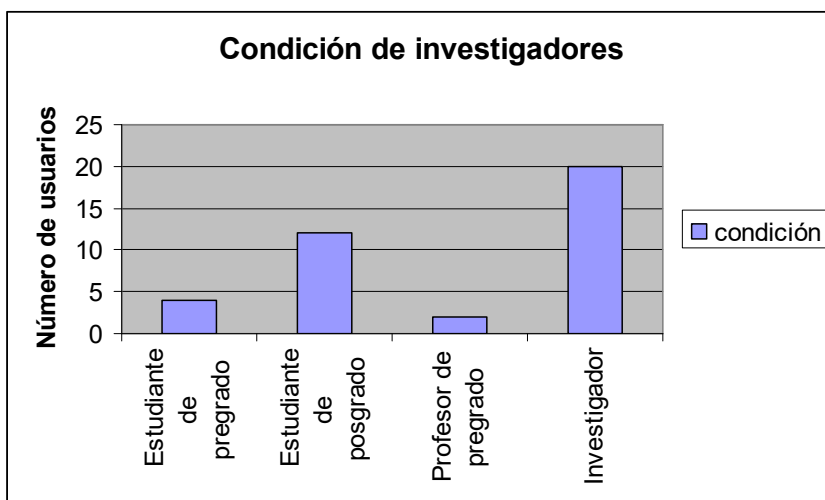
Fuente: Encuesta realizada
Elaboración propia

Gráfico N° 9



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración propia

Gráfico N° 10



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración propia

Con relación a los datos generales (variables demográficas) de los investigadores, que se visualizan en los gráficos N° 7, 8, 9 y 10, se puede concluir que el 92% de ellos son adultos entre 22 y 45 años, mayormente varones, que investigan temas relacionados en su mayoría a las humanidades y ciencias sociales. La variable denominada condición del tipo de investigador muestra una predominancia por los investigadores, seguido de estudiantes de postgrado.

Estas características están estrechamente relacionadas a la condición específica del usuario investigador, es decir, una persona adulta de nivel educativo superior, que investiga para el cumplimiento de sus actividades académicas. Así como, para la obtención de un grado académico superior al bachiller. Acuden a la Biblioteca en busca de documentación sobre ciencias humanas. Es notorio resaltar que existe un grupo pequeño cuya formación y necesidades de información están relacionadas a las ciencias aplicadas (por ejemplo, administración e ingeniería industrial). Aunque, se sabe que el fuerte temático de las colecciones de esta institución no son las ciencias.

3.4.3 Variables del modelo Libqual+™

- **Dimensión afectiva del servicio**

Tabla N° 17
Dimensión afectiva del servicio

Nº	Pregunta	Adecuación	Superioridad
1	La disposición de ayudar al usuario.	0.88	-0.47
3	La cortesía mostrada por los empleados.	0.88	-0.58
9	Dan a los usuarios un trato personal.	0.43	-0.5
10	Los empleados que tratan a los lectores de manera atenta.	0.94	-0.29
Promedio		0.78	-0.46

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración propia

La dimensión afectiva del servicio implica factores emocionales de la percepción y relación entre el usuario y el personal que lo atiende. En este aspecto, los usuarios evaluados indican que el trato del personal de servicio es adecuado. El aspecto muestra menor adecuación es el trato personalizado, a pesar de ello, los usuarios indican que los referencistas se muestran atentos y con disposición de ayudar a los usuarios.

Dentro de la adecuación de toda la dimensión, se puede observar diferencias particulares, dentro de cada pregunta de la dimensión. Los aspectos del personal

referidos al trato atento con los usuarios, disposición para ayudar y cortesía mostrada muestran mejor adecuación que el servicio personalizado. Probablemente, por que el personal es insuficiente para la demanda de usuarios.

Por otro lado, se debe mencionar que siempre resulta muy difícil obtener un puntaje positivo en los aspectos de superioridad, la dimensión afectiva nos indica que la Hemeroteca no se encuentra dentro del rango de un servicio de alta calidad. Los resultados muestran que lo deseado por los usuarios supera lo percibido en el servicio. Aquí, es necesario indicar que al atributo que se encuentra más cerca de entrar al rango de superioridad es el de trato atento hacia los lectores.

- **Dimensión biblioteca como espacio**

Tabla N° 18
Dimensión biblioteca como espacio

N°	Pregunta	Adecuación	Superioridad
7	Un ambiente (o espacio) tranquilo para el trabajo individual.	0.52	-0.52
11	Contar con un lugar cómodo o acogedor.	0.88	-0.41
13	La existencia de un ambiente adecuado para el trabajo intelectual	0.58	-0.7
Promedio		0.66	-0.54

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración propia

El aspecto denominado “biblioteca como espacio” evalúa la percepción del usuario sobre los ambientes que hace uso, al entorno o atmósfera donde recibe el servicio, en este caso, de los ambientes de la Hemeroteca. Los usuarios describen el espacio con un nivel de adecuación aprobatorio. Esto quiere decir que los ambientes que ofrece la biblioteca para sus servicios son adecuados, sobresaliendo la característica de confortables y tranquilos. Pero no hay que dejarse llevar por el resultado global aprobatorio, pues el aspecto que menos puntaje recibe, aun estando dentro del rango aprobatorio, es el hecho de contar con un ambiente tranquilo intelectual e individual.

Aunque, en esta dimensión se esperaba obtener puntajes más altos, debido a la infraestructura con la que cuenta la Hemeroteca, sin embargo, los usuarios han indicado que son ellos quienes ponen los estándares de calidad, al designarles una clasificación de adecuado, pero sin llegar a ser una ambiente de alta calidad. En este sentido, aún se mantienen distantes de ofrecer ambientes que impacten en los usuarios para que los consideren de alta calidad. Conscientes que los ambientes de la sala de hemeroteca son modernos y amplios, se recomendaría realizar un estudio sobre esta problemática y descubrir qué aspectos puntuales que hace falta para contar con ambientes que brinden la sensación de calidad.

- **Dimensión control de información**

Tabla N° 19
Dimensión control de información

N°	Pregunta	Adecuación	Superioridad
2	Las colecciones completas del material bibliográfico.	-1.23	-2.82
4	El acceso a los documentos a texto completo, usando las bases de datos.	-0.12	-2
5	Localizar información usando el sitio web de la biblioteca.	-0.75	-1.94
6	La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios.	0.35	-1.37
8	El acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco.	-0.62	-1.47
12	Las colecciones impresas con adecuada cobertura de información.	-0.2	-1.05
Promedio		-0.42	-1.78

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración propia

La dimensión sobre el control de información muestra resultados que colocan a la Hemeroteca por debajo de lo que los usuarios considerarían adecuado. Hay que tomar en consideración que la más notoria falla en este aspecto es el referido a las colecciones, esto es, sin duda, debido a dos factores, uno, que realmente las colecciones están

incompletas como lo manifiesta el personal de servicio, y otro, cuando la Hemeroteca sólo posee un solo ejemplar de algún documento, este se convierte en intangible y es en estos casos que el acceso es bastante complicado, sucediendo que en la gran mayoría de casos el usuario no llega a acceder al documento.

Por otro lado, a pesar de los esfuerzos realizados por el personal es evidente que no se cuenta con herramientas de búsqueda adecuadas perjudicando a los usuarios, pues existen problemas para localizar información a través de los instrumentos. Lo mismo sucede con los usuarios remotos, porque la idea principal de tener un catálogo en línea es permitir al usuario la consulta sin necesidad de desplazarse hasta la Hemeroteca, pero si este no le ayuda al usuario a realizar búsquedas, o le arroja resultados inexactos, el usuario se ve en la obligación de asistir a la Hemeroteca.

A pesar de que, en general, la dimensión de control de información está por debajo del nivel de adecuación, individualmente, el servicio de consultas resulta aceptable para los usuarios, lo cual indicaría que hay una falta de aptitud para la búsqueda de información por medio de las herramientas disponibles, quizás originada por la falta de un programa de formación de usuarios.

Se ha obtenido un puntaje negativo en toda la dimensión, lo que indica que la labor, en este aspecto, no es considerada por los usuarios como adecuada, siendo cuestiones de fondo para una hemeroteca. Los usuarios piensan que no resulta sencillo localizar información mediante las herramientas de búsqueda, la cobertura de información es insuficiente y las colecciones no están completas. Esta era una situación predecible, pues, según la información previa a la aplicación del estudio, recogida por la interacción con los usuarios de entrevistas con el personal de servicio, se tenía conocimiento de un gran número de quejas sobre el catálogo electrónico de la Biblioteca, tanto escritas como verbales. Esta situación generó que el personal de servicio buscara alternativas para compensar las fallas en la recuperación de información, creando bases de datos elementales (listados en Excel) que pudieran ayudar a brindar un mejor servicio y mejorando la recuperación. Del mismo modo, se sabe que las colecciones estaban incompletas pero no se contaba con fuentes precisas para afirmar qué documentos faltan para completar las colecciones.

3.4.4 Preguntas generales de satisfacción

Tabla N° 20
Preguntas de satisfacción

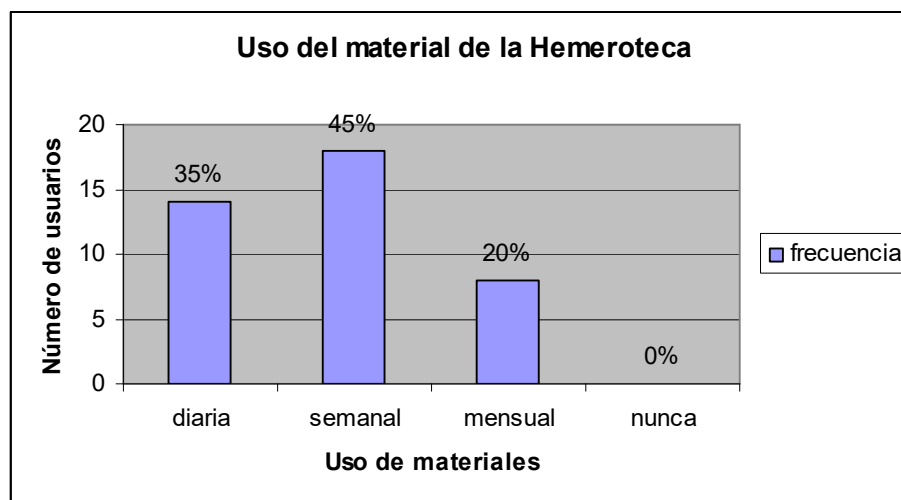
Pregunta	Promedio obtenido
¿Estoy satisfecho con la manera con que me tratan en la biblioteca?	7.3
¿Estoy satisfecho con el apoyo de la biblioteca para mi aprendizaje?	6.8
¿Cómo evaluarías la calidad del servicio ofrecido?	7.2

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración propia

Para esta parte de las consultas solo se utilizó una escala que comprendía un intervalo del 1 al 9, donde 1 era considerado muy pobre y 9 significaba muy buena. Los resultados muestran que, en líneas generales, los usuarios están satisfechos con el servicio recibido. Siendo una fortaleza la forma en que los referencistas tratan a los usuarios y siendo la menor puntuación para los aspectos relacionados con el apoyo académico.

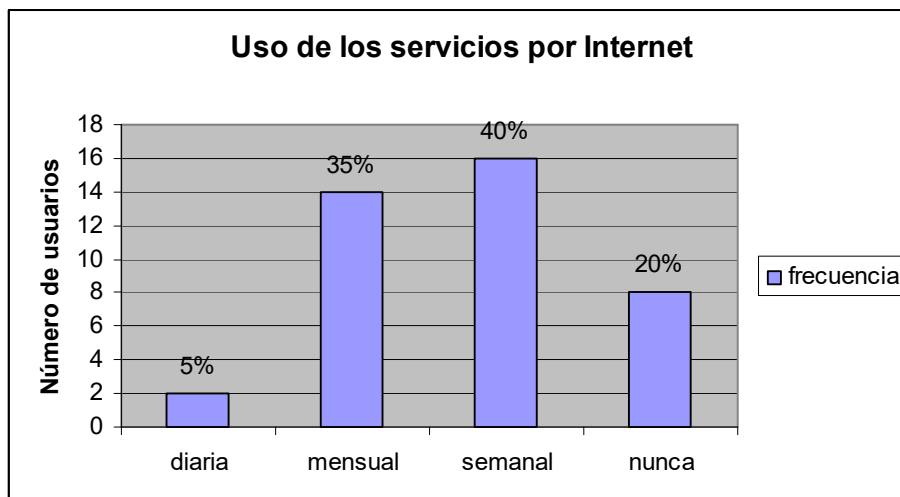
3.4.5 Variable según frecuencia de uso

Gráfico N° 11



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración propia

Gráfico N° 12



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración propia

En el gráfico N° 11 se aprecia una tendencia claramente definida, que indica una asistencia frecuente de los usuarios, pues el 80% de los encuestados indica que asiste a la hemeroteca diariamente o semanalmente, y solo el 20% asiste una vez al mes. Esto es un claro indicador que el usuario investigador asiste regularmente a las instalaciones de la Hemeroteca.

En el gráfico N° 12 ha quedado demostrado el poco uso de los recursos web de la hemeroteca, ya que se esperaba que las facilidades de acceso a los recursos web, hicieran de este servicio, uno muy consultado. No se esperaba obtener como resultado que solo el 5% de los encuestados visitan la página web una vez al día. Es un indicador importante para proponer un estudio que nos brinde mayores detalles al respecto y poder entender mejor las causas del bajo índice de utilización de estos servicios. Pues, probablemente, no se ofrece una página atractiva para los usuarios o no se ofrece información relevante.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALA DE HEMEROTECA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

Teniendo en consideración lo descrito en el capítulo anterior sobre los resultados obtenidos de la aplicación del modelo Libqual+™ a los usuarios investigadores de la Hemeroteca de la Biblioteca Nacional, donde se muestra que ninguna de las tres dimensiones (afectiva del servicio, biblioteca como espacio y control de la información) alcanzan niveles de superioridad en el servicio es que se presenta un conjunto de lineamientos que tienen por objetivo mejorar a corto plazo la percepción de los servicios ofertados por la Hemeroteca de la Biblioteca Nacional del Perú. Estos lineamientos están destinados a ser aplicados dentro del ámbito de la Hemeroteca Nacional, incluyendo la Dirección de Procesos Técnicos Hemerográficos, la Dirección de Selección y Adquisición Hemerográfica y la Dirección de Servicios Hemerográficos.

4.1 Desarrollo de la colección

La colección de toda unidad de información es un factor fundamental para el desarrollo de un servicio adecuado a las necesidades de los usuarios. Por ello, como paso inicial, se plantea realizar un estudio de usuarios que permita conocer las necesidades de los mismos, y luego ejecutar labores de faciliten el acceso a las colecciones y gestionar adquisiciones que se ajusten a los requerimientos de información de los usuarios, buscando mejorar considerablemente la disponibilidad y el acceso a las colecciones que se pueden encontrar en la Hemeroteca.

Objetivo

Gestionar el desarrollo de las colecciones con el objetivo de satisfacer eficientemente las necesidades de información de los usuarios.

Actividades a realizar

- *Realización de un estudio de usuarios.*- Diseñar y realizar un estudio de usuarios que permita conocer las necesidades informativas de los usuarios investigadores, las cuales, según el personal de referencia, han variado a partir de la inauguración de la nueva sede en San Borja. Este estudio debe ser realizado por la Dirección de Servicios Hemerográficos.
- *Completar las colecciones.*- Esta actividad parte de las constantes quejas de los usuarios sobre la inexistencia de algunos volúmenes de los títulos de las publicaciones, por ello, se hace necesario identificar qué volúmenes hacen falta para ir completando sus colecciones específicas y emprender un programa que permita ir construyendo colecciones con todos los números, esto respondiendo a las constantes sugerencias de los usuarios que indican que hacen falta muchos documentos. De no ser efectiva estas adquisiciones es recomendable indicar en el registro bibliográfico la ausencia de dichos volúmenes o fascículos. Actividad que sería ejecutada por la Dirección de Servicios Hemerográficos.
- *Puesta en servicio de las colecciones especializadas.*- Las colecciones de publicaciones oficiales, las publicaciones extranjeras y de algunos organismos internacionales no se encuentran disponibles al público. Actualmente, estos documentos están guardados en cajas dentro de los depósitos de Hemeroteca de la sede de San Borja, incluso algunas cajas están pendientes de ser trasladadas a la nueva sede. Es necesario poner en servicio estas colecciones, para lo cual se requiere que la Dirección General de la Hemeroteca Nacional realice las gestiones necesarias para que se le asignen depósitos que requiere para esta actividad.
- *Digitalización de colecciones.*- A partir de una selección del material a digitalizar, la Dirección General de la Hemeroteca Nacional debe solicitar que se incluya dentro del plan operativo anual de la Dirección Ejecutiva de Biblioteca Virtual la digitalización y puesta en línea de los materiales previamente

seleccionados. Con esta actividad se pretender facilitar el acceso remoto a publicaciones de difícil acceso, aquellos ejemplares que pertenecen a la colección de intangibles y/o aquellos documentos deteriorados. Para esta actividad hay que definir los criterios que van a regir que material se va a digitalizar, como:

- Demanda de consulta
 - Demanda de reprografía
 - Valor histórico
 - Estado físico del documento
- *Adquisición de nuevas colecciones.*- La Hemeroteca Nacional debe contemplar la posibilidad de iniciar procesos de compra que le permitan ir satisfaciendo necesidades informativas de los usuarios. Para esta actividad, la Dirección General de la Hemeroteca Nacional deberá conjugar las “Políticas de desarrollo de colecciones y descarte” de la Biblioteca Nacional con los resultados del estudio de usuarios.
 - *Ingreso a la base de datos de la colección que no se ha registrado.*- Es un aspecto complicado pero que necesita iniciarse, existe mucha colección que se encuentra en los depósitos de la Hemeroteca, pero no es recuperable por medio del catálogo porque aún no ha sido ingresada al sistema, principalmente de publicaciones de las provincias del país. Se propone la contratación de personal para esta labor que se torna imperiosa y urgente para la Dirección de Procesos Técnicos Hemerográficos.

4.2 Difusión de los servicios y productos de información

En el aspecto de difusión la estrategia tiene dos componentes claramente definidos. Uno, es el componente destinado a interactuar con los usuarios, a través de charlas donde se les va indicando la mejor manera de utilizar los recursos de la biblioteca y, a la vez, se le hace notar el interés por servirlos mejor. Por otro lado, está el hacer conocer a los nuevos usuarios las colecciones y servicios que brinda la

Hemeroteca Nacional a través de trípticos, mosquitos o volantes.

Objetivos

Fortalecer la relación del usuario con la Hemeroteca y las capacidades de búsqueda para lograr una mayor independencia del usuario durante el servicio.

Actividades a realizar

- *Formación de usuarios.-* Debido a que no se cuenta con un programa de formación de usuarios, ni con la disponibilidad de personal para realizarlos. Se sugiere la implementación de un módulo virtual que le brinde a cada usuario la capacitación necesaria para el correcto uso de los servicios y herramientas disponibles en sala. Este programa debe contener una clara explicación del material que se va a encontrar en la Hemeroteca Nacional, las formas de acceder a él, las herramientas de búsqueda, los sistemas de reprografía, condiciones y sanciones del servicio. También, debe existir la posibilidad de acceder a una formación de usuarios presencial a cargo del personal de servicio de la sala. Actividad que debe ser desarrollada por la Dirección de Servicios Hemerográficos en coordinación con la Oficina de Imagen Institucional y Extensión Cultural.
- *Publicidad virtual.-* Al contar con una base de datos de usuarios y tener la oportunidad de comunicarnos con ellos, vía el correo electrónico, se plantea la iniciativa de enviar los productos bibliográficos de manera masiva a todos los usuarios que se hayan carnetizado. Actividad que debe ser ejecutada por la Dirección de Servicios Hemerográficos.
- *Elaboración, diseño e impresión de trípticos.-* Existe un gran desconocimiento general de la información y el tipo de documentos que resguarda la Hemeroteca, de los servicios que ésta brinda y de las distintas formas de acceder a ellos. Por eso se sugiere que la Dirección de Servicios Hemerográficos diseñe un material de difusión, donde se describan todos estos aspectos. No solo se plantea difundir este tipo de material entre los usuarios que asisten a la Hemeroteca, sino enviar

este material para que sea difundido dentro de universidades y otras bibliotecas.

- *Rediseño de la presentación de información de la página Web.*- La distribución de información en la actual página web de la institución no permite una adecuada localización de los servicios de la Hemeroteca, se recomienda una reformulación de esa estructura, que permita una mejor navegación, visualización y ubicación de los servicios que se ofrecen a través de la Hemeroteca. Actividad transversal que debe ejecutarse en coordinación de las tres direcciones ejecutivas y el Área de Informática de la Oficina de Desarrollo Técnico.

4.3 Prestación de los servicios

En la prestación de un servicio un elemento clave es la persona que lo brinda, el rostro que recibe al cliente/usuario e interactúa con él. Por eso, es necesario mantener un personal de servicio capacitado y con la predisposición de atender a los usuarios.

Objetivo

Fortalecer la prestación del servicio hemerográfico, dotándolo del número de profesionales y técnicos necesarios para el servicio, generando las herramientas necesarias para el cumplimiento de su función y capacitándolos constantemente para mejorar su desempeño frente al usuario.

Actividades a realizar

- *Aumento de personal para el servicio.*- Es necesario contar con un personal de perfil profesional más para cada turno del servicio que permita brindar una atención personalizada cuando sea requerida, ya que, en las actuales condiciones es imposible brindar un trato personalizado a los usuarios de la Sala.
- *Capacitación al personal de servicio.*- Los resultados obtenidos en la evaluación indican que la dimensión referida al trato de personal es adecuado, pero si

deseamos desarrollarnos como unidad de información especializada, es necesario mejorar en todo aspecto. Por eso, se considera necesario que la Dirección General de la Hemeroteca Nacional gestione dos capacitaciones al personal de servicio, una sobre atención al cliente y otra sobre uso de tecnologías.

- o *Atención al cliente.* Con la cual se pretende dotar al personal de servicio con las herramientas necesarias con las cuales pueda tener una mejor interacción con el usuario, generando un clima de confianza y tranquilidad.

Se plantea el siguiente temario para el curso de capacitación:

- a. **Servicio al cliente.** Motivaciones empresariales, la empresa orientada hacia el cliente, costos de un mal servicio, significados de servicio al cliente, etc.
- b. **Tipos de clientes.** El cliente en la cadena de abastecimiento, el cliente interno, tipos de clientes, etc.
- c. **Tipos de servicios.** Definición de servicio, el servicio al cliente, el servicio y la calidad, empresas que dan servicio al cliente, tipos de servicios, etc.
- d. **Fases del servicio al cliente.** Fases, investigación de mercado, tratamiento de las reclamaciones, etc.
- e. **Fallos en la atención al cliente.** Atención directa, actitudes sociales, fallos de la dirección, falta de formación, ausencia de una estructura de personal, etc.
- f. **Servir con una sonrisa.** Problemas de la atención directa, el respeto como norma, actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara, cuándo y cómo empezar, ofrecer información y ayuda, etc.

g. Servicio cara a cara. El cliente difícil.

- *Capacitación del personal en herramientas tecnológicas:* Es indispensable que todo el personal que forma parte del servicio de hemeroteca esté en condiciones de asesorar al usuario en la búsqueda y utilización de herramientas tecnológicas. En ese sentido, habría que darle una capacitación para el uso de las bases de datos con las que cuenta la Hemeroteca, pero esta capacitación debe estar dirigida al modo usuario, para que el personal esté en condiciones de guiar adecuadamente a los usuarios de la hemeroteca.
- *Reglamento de servicios.-* La Dirección General de la Hemeroteca Nacional debe realizar el seguimiento correspondiente a la propuesta de reglamento de servicios de la Biblioteca Nacional trabajada por el Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados, para que pueda oficializarse a través de una Resolución Directoral Nacional y ejecutarse.
- *Herramientas de búsqueda al alcance del usuario.-* El trabajo diario ha generado que el personal de servicio busque alternativas para suplir la carencia de un sistema de recuperación eficiente. Es así que, se han diseñado diversas bases de datos que son de gran utilidad para los referencistas (bases de datos en Excel). Se propone continuar actualizando estas bases de datos, como una actividad permanente del personal en servicio. A su vez, es necesario migrar la información a un software más adecuado para el uso público, que permita otras estrategias de búsqueda y una interface más amigable. Actividad que debe realizarse desde la Dirección de Servicios Hemerográficos.

4.4 Presupuesto

A continuación se presenta un cuadro con los costos estimados para la ejecución de cada lineamiento.

PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DE LINEAMIENTOS DE ACCIÓN PARA EL MEJOR DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE LA SALA DE HEMEROTECA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ (S/.)				
Lineamientos para el desarrollo de la Colección				
Detalle	Cantidad	C/U	Sub Total	Total
Suscripción de revistas	10	200.00	2,000.00	
Adquisición de Base de datos	1	8,000.00	8,000.00	
PC	3	1,500.00	4,500.00	
Memorias USB	2	100.00	200.00	
				S/. 14,700.00
Lineamientos para la difusión de los servicios y productos de información				
Detalle	Cantidad	C/U	Sub Total	Total
Impresión de reglamento	1000	1,000.00	1,000.00	
Impresión de trípticos	1000	400.00	400.00	
CD's	100	2.00	200.00	
Millares de Hojas bond A4	5	24.00	120.00	
Toner Laser Jet 1200	10	75.00	750.00	
				S/. 2,470.00
Lineamientos para el mejoramiento de la prestación del servicio				
Detalle	Cantidad	C/U	Sub Total	Total
Bibliotecólogos	3	1,800.00	5,400.00	
Practicantes	3	600.00	1,800.00	
Capacitador	2	1,000.00	2,000.00	
				S/. 9,200.00
Total				S/. 26,370.00

4.5 Cronograma de actividades

En el siguiente diagrama de Gantt se expresa los tiempos estimados de la ejecución de los lineamientos propuestos. Se calcula que la ejecución de estas actividades demandará 10 meses, repartidos en 40 semanas y cada actividad cuenta con una temporalidad diferente y particular.

CONCLUSIONES

1. Los usuarios han mostrado un nivel de satisfacción adecuado sobre los servicios de la Hemeroteca Nacional, sobre todo en las dimensiones “afectiva del servicio” y de “biblioteca como lugar”, sin embargo, sus puntuaciones negativas en la dimensión de “control de información”, indican que existe un problema de acceso y ubicación de información. Esto indica que es necesario realizar un estudio sobre este aspecto para descubrir, desde el punto de vista de los procesos, que es lo que puede mejorarse para lograr, por lo menos, un servicio adecuado en este aspecto fundamental para una unidad de información.
2. La dimensión de afectiva del servicio es la más desarrollada del servicio de la Sala de Hemeroteca de la Biblioteca Nacional, sobresaliendo la disposición para ayudar al usuario y la cordialidad de la atención.
3. Cuando se ha evaluado la dimensión “Biblioteca como lugar”, los resultados indican que los usuarios perciben la infraestructura como adecuada, catalogándola como un lugar confortable.
4. La dimensión en que no se cubren las expectativas mínimas de los usuarios es en “el control de información”. Los usuarios tienen serios problemas para localizar y buscar información a través de las diferentes herramientas que el servicio pone a su disposición.
5. A la pregunta sobre grado de satisfacción en el uso de los servicios de la Hemeroteca, se obtuvo respuestas que indican un buen nivel de satisfacción.
6. El Libqual+™ es un instrumento importante que mide la percepción del usuario pero ha demostrado que resulta muy complicado para los usuarios. Muchos de ellos expresaron su disconformidad con la herramienta, otros simplemente llenaron el cuestionario para evadir el problema marcando de manera indiferente y sin ninguna seriedad las diferentes escalas. Esta situación hay que darle la importancia debida, ya que, la condición de usuarios implica una continuidad de

asistencia y es probable que en un futuro los usuarios se nieguen a llenar una encuesta que les resulta confusa y complicada.

7. Los servicios remotos que brinda la Hemeroteca Nacional mediante tecnologías de aplicación aún se encuentran en un nivel de desarrollo incipiente y dadas las circunstancias de desarrollo tecnológico, se convierte en una buena oportunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **Abad, M.** (2005). *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Editorial Síntesis.
- **Albani, J.** (1958). *Manual de bibliotecología*. Buenos Aires: Kapelusz.
- **Amat, N.** (1979). *Técnicas documentales y fuentes de información*. Barcelona: Bibliograf.
- **Aparicio, M.** (1995). Las hemerotecas universitarias. La colección de humanidades y ciencias sociales de la Biblioteca de la Universidad de Murcia. En *Hemerotecas: aportaciones al estudio y tratamiento de publicaciones periódicas* (pp. 93-99). Murcia: Consejería de Cultura y Educación
- **Berry, L.** (1996). *¡Un buen servicio no basta! Cuatro principios del servicio excepcional al cliente*. Bogotá: Norma.
- **Besterfield, D.** (1995). *Control de calidad*. (4a. ed.). México DF: Prentice Hall Hispanoamericana.
- **Bopp, R. & Smith, L.** (Eds.). (2000). *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México DF: UNAM.
- **Brunet, R. & Manadé, M.** (1991). *Cómo organizar una biblioteca*. (5a. ed.). Barcelona: Ediciones CEAC.
- **Carreira, I., Concha, A., Gallego, C., González, R., Moreno, P. & Sánchez, A.** (2002). *Técnicos auxiliares de bibliotecas*. Madrid: Editorial Complutense.
- **Carrizo, G.** (1999). Las publicaciones periódicas. Fuentes para su recuperación. En I. de Torres (Ed.). *Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos*. Madrid: Editorial Síntesis.
- **CINTERFOR** (1988). *Manual para la organización de centros de documentación sobre formación profesional*. Montevideo: CINTERFOR. OIT.

- **Cohen, W.** (2002). *El plan de marketing: procedimientos, formularios, estrategia y técnica*. Bilbao: Deusto.
- **Conela, J.** (2004). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. México DF: Alfaomega.
- **Domingo, J. de & Arranz, A.** (2005). *Calidad y mejora continua*. San Sebastián: Donostiarra.
- **Fuentes, J.** (2003) *Las bibliotecas nacionales*. Gijón: Ediciones Trea.
- **García, L.** (2000). *Diccionario del archivero - bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. Gijón: Ediciones Trea.
- **Ginebra, J. & Arana, R.** (1999). *Dirección de servicio: la única reingeniería la "otra" calidad*. México DF: McGraw-Hill.
- **Hemerotecas: aportaciones al estudio y tratamiento de publicaciones periódicas** (1995). Murcia: Consejería de Cultura y Educación.
- **Guinchat, C. & Menou, M.** (1992). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*. (2a. ed.). Madrid: CINDOC-UNESCO.
- **Horovitz, J. & Jurgens, M.** (1993). *La satisfacción total del cliente*. Madrid: McGraw-Hill.
- **Hoffman, K. D. & Bateson J. E. G.** (2002). *Fundamentos de marketing de servicios: conceptos estrategias y casos*. México DF: Thomson.
- **Juran, J. M. & Godfrey, A. B.** (Eds.). (2001). *Manual de calidad de Juran*. (5a. ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- **Kotler, P. & Armstrong, G.** (2003). *Fundamentos de marketing* (6a. ed.). México DF: Pearson Educación.
- **López, J.** (Ed.). (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Síntesis.

- **Magán, A.** (Coord.). (2002). *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Editorial Complutense.
- **Martínez de Sousa, J.** (2004). *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. Gijón: Ediciones Trea.
- **Olivera, I.** (1997). *Calidad Total y los servicios de información*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Departamento de Humanidades.
- **Peñalver, A.** (1995). Tipología y funciones de las hemerotecas y las colecciones hemerográficas. En *Hemerotecas: aportaciones al estudio y tratamiento de publicaciones periódicas* (pp. 21-33) Murcia: Consejería de Cultura y Educación.
- **Ramos, F.** (1995). *Dirección, administración y marketing de empresas e instituciones documentales*. Madrid: Síntesis.
- **Rojas, C.** (2006). *Descripción bibliográfica de publicaciones seriadas usando el formato MARC*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- **Romanos, S.** (1996). *Guía de fuentes de información especializadas: humanidades y ciencias sociales*. Buenos Aires: EB Publicaciones.
- **Rovalo, M.** (1996). Publicaciones periódicas: electrónicas e impresas. En Calva, J. & Negrete, M. (Comp.), *Desarrollo de colecciones y diseño de servicios* (pp. 17-35). México, DF: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- **Silvestre, G.** (1987) Directrices sobre Bibliotecas Nacionales. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- **Téllez, C.** (1980). *Manual de procedimientos de hemeroteca para unidades de información especializadas*. Bogotá: INGEOMINAS.
- **Vargas, M. & Aldana, L.** (2006). *Calidad en el servicio*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- **Vellosillo, I.** (1998). Las bibliotecas nacionales. En L. Orera (Ed.), *Manual de biblioteconomía* (pp. 325-335). Madrid: Síntesis.

- **Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J.** (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. (2a. ed.). México DF: McGraw-Hill.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Aja, L.** (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *Acimed*, 10 (5). Recuperado el 30 de noviembre de 2009, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci0452.htm
- **Association of Research Libraries** (2009). *Libqual+: Charting library service quality*. Recuperado el 06 de noviembre de 2009, de <http://www.libqual.org>
- **Ferrer, A. & Rey, C.** (2005). *Aplicación del Libqual+ en el CRAI de la Universidad de Barcelona*. Barcelona: Universitat de Barcelona. Recuperado el 30 de octubre de 2009, de <http://www.recercat.net/bitstream/2072/1497/1/libqual.pdf>
- **Huamán, R., Alfaro, K., & Vilchez, C.** (2008, abril-junio). Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: la experiencia del LibQual+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Biblios*, N° 31. Recuperado el 05 de noviembre de 2009, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttex&pid=s1562-47302008000200005&Ing=es&nrm=iso
- **IFLA** (2002). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Recuperado el 05 de noviembre de 2009, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654S.pdf>
- **Iglesia, F. & Celaá, M.** (1988). Proyecto de hemeroteca de la Universidad del País Vasco. *Boletín ANABAD*. N° 38, 295–313. Recuperado el 30 de noviembre de 2009, de [http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XXXVIII\(1988\)_1-2_295.pdf](http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XXXVIII(1988)_1-2_295.pdf)
- **Pereiro, J** (2008). *La satisfacción del cliente en ISO 9001*. Recuperado el 06 de noviembre de 2009, de http://www.portalcalidad.com/articulos/71-a_satisfaccion_del_cliente_iso_9001
- **Pinto, M.** (1998a). *Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo Europeo de excelencia (EFQM)*. Recuperado el 30 de noviembre de 2009, de <http://www.mariapinto.es/web/doc/AABEFQM.pdf>

- **Pinto, M.** (1998b). Gestión de la calidad en la documentación. *Anales de Documentación*. N° 1, 171-183. Recuperado el 30 de noviembre de 2009, de <http://www.um.es/fccd/anales/ad01/ad110.html>
- **Rey, C.** (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*, N° 3. Recuperado el 13 de noviembre de 2009, de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441>
- **Rojas, D** (2003). *teorías de calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total*. Recuperado el 07 de noviembre de 2009, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/teocalidad-1.htm>

TESIS E INFORMES PROFESIONALES

- **Baquerizo, A.** (2009). *El servicio de consulta de la sala de investigadores de la biblioteca Nacional del Perú a través de la percepción del usuario aplicando el modelo LibQual+™*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **De la Flor, N.** (2002). *Evaluación de los sistemas de acceso y recuperación de información de la Hemeroteca de la Universidad Ricardo Palma*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **García, O.** (2009). *Los servicios de información de la hemeroteca de la Biblioteca Nacional del Perú*. Informe académico para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Ttica, Y.** (2006). *La hemeroteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM: su problemática y perspectivas de desarrollo*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.